محمد النغيمش

عضو جمعية الإنصات الدولية



محاولة لتحويل فضيلة
الإنصات المنسية إلى أداة فعالة
في تعاملات الحياة اليومية

الطبعة الثانية
منقحة ومزيدة

أنصت

يُحبك الناس

محمد النغيمش

عضو جمعية الإنصات الدولية (ILA)





محاولة لتحويل فضيلة
الإنصات المنسية إلى أداة فعالة
في تعاملات الحياة اليومية

بسم الله الرحمن الرحيم

والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام

على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

وعلى آله وصحبه أجمعين

"أنصت يحبك الناس"

الطبعة الأولى عام 2004

First Edition 2004

الموزع: مكتبة المنار الإسلامية
دولة الكويت هاتف: 2654639 فاكس: 2636854

الفهرس

إهـــداء..

إلى والدي اللذين غرسا في نفسي بذور العلم الأولى، ليجنيا أول ثمرة... هذا الكتاب.

وإلى... زوجتي العزيزة التي دفعت بكل ما أوتيت من قوة... ليرى هذا الكتاب النور.

وإلى كل من بُحت حناجرهم أملاً في إيجاد آذان مصغية.

لماذا هذا الكتاب؟

لم أتوقع أن يحظى هذا الكتاب المتواضع بقبول كبير من القارئ العربي الكريم. إذ نفذت الطبعة الأولى منه بسرعة لم يتوقعها موزع الكتاب نفسه. وربما توقعي مردَّه أن موضوع الإنصات والتمارين العملية يعد أمرا جديدا على المكتبة العربية، غير أن الإقبال الملحوظ على الكتاب والدورات التدريبية التي أقمتها أكد أننا نعيش «أزمة إنصات» تبحث عن حل.

ولم أعزم على كتابة هذا الكتاب إلا بعد أن تيقنت بأننا أكثر الأمم حاجة إلى معرفة فن الإنصات وأصوله. كما أذهلني تصدر هذه المهارة المهمة ما عداها من مهارات بشرية، كمسألة تطوير ذات الإنسان ومعلوماته، وخلقه، وعلاقاته، وسائر صفاته الإيجابية. ومن أثمن ما وفقني الله عز وجل إلى ملاحظته أن مهارة الإنصات صفة ملازمة لناجحين كثيرين في الحياة العامة وحياتهم الشخصية، فهي صفة القائد الفعال والمدير المتميز وهي جسر محبة يوصلنا إلى قلوب الناس، كما سنري لاحقاً.

وبعد أن قرأت العديد من كتب الإنصات الأجنبية وما وقعت عليه يدي من بضعة كتب عربية ذات صلة، نظرت في كيفية تناول هذا الكتاب فرأيت أن كتاباً بسيطاً وسهلاً سيكون أقرب للقارئ ومحفزاً له إلى مواصلة القراءة، لذا آثرت الاختصار والمباشرة متحاشيًا الإطالة والتشعب. كما دفعني ذلك إلى كتابة هوامش أسفل الصفحات لإطلاع القارئ على أي معلومات تفصيلية يرغب في الاستزادة منها اختصاراً لوقت الجميع وتلبية لرغباتهم.

وقد قيل إننا أعطينا أذنان وفماً واحداً فقط، لكي ننصت بمقدار ضعف ما نتحدث، في حين قال آخرون إن الإنصات أصعب بكثير من التحدث. وقال غيرهم، إن وجود اللسان داخل فم مغلق بالأسنان والشفاه، وأذنين مفتوحتين بشكل دائم لهو إشارة إلى أهمية الإنصات إلى المتحدث.

ويرجع سبب اختيار «أنصت ... يحبك الناس» عنوانًا لهذا الكتاب إلى أنني لم أجد أسهل جهداً ولا أحسن تأثيراً في تملك قلوب الناس من الإنصات إليهم. والإنصات إلى الناس يجذبهم إلينا وهو من أكثر الوسائل التي تظهر احترامنا للطرف الآخر. فعندما نشعر بالضيق من أمر ما أو نكاد نطير فرحاً لأمر آخر فإننا نسارع إلى من يحسن الإنصات إلينا. حتى وإن اختلف الفارق السني أو الفكري مع من يحسن الإنصات إلينا فإننا سنفضله على غيره. تذكر أي تجربة أليمة أو سعيدة جداً .. هل استغرقت وقتاً طويلا تبحث عن من تبثها إليه؟ بالتأكيد لا، فاسمه يأتيك ببرهة. وبنظرة فاحصة إلى أصدقائنا الذين «نحبهم» نجد أنهم يشتركون في صفة الإنصات إلينا ولذلك نحبهم.

ولأن التجارب العملية والدراسات أكدت أن المرأة تقدر الإنصات وتبحث عن المنصتين فقد أضفت إلى هذه الطبعة فصلا جديدا بعنوان «المرأة تحب المنصتين!». هذا الفصل يتطرق إلى الفروقات بين إنصات المرأة وإنصات الرجل، وكيف أن الاستهانة بالإنصات إلى بنات حواء يؤدي إلى عواقب اجتماعية وخيمة. كما يعد الفصل نواة أولية لهذا الموضوع الجديد وسيضاف إليه دراسات علمية موسعة لا سيما التطبيقات العملية في الطبعات القادمة إن شاء الله.

وناقش الفصل الأول تعريف الإنصات وأنواعه، وأهميته في العمل والمنزل والتعلم.. وغير ذلك. في حين تناول الفصل الثاني أضلاع الإنصات الجيد (سداسي الإنصات الجيد)، كيفية استخدام الحواس الخمس لإنصات إيجابي، الإنصات لحديث التفاصيل، طرق طرح الأسئلة، إضافة إلى تطبيقات عملية وتمارين مقترحة. وجاء الفصل الثالث بعنوان كيف تجعل الآخرين ينصتون إليك، إذ تناول طرقاً تدفع الآخرين إلى الإنصات إلينا. والفصل الرابع بعنوان «المرأة تحب المنصتين!» أما كيفية التأكد من جدية المنصتين فجاءت في الفصل الخامس من خلال علم الإيماءات الجسدية التي شرحت بالصور لأول مرة حيث لم أجد كتاب عربي أو أجنبي متخصص في الإنصات يشرح كيفية التأكد من جدية المنصتين من خلال إيماءاتهم الجسدية. وبحث الفصل السادس في العوائق بين المنصت والمتحدث. وختم الكتاب بفصل تناول موضوع الإنصات والأطفال والهاتف والذي وضم استبيانًا متخصصًا أجري على جنسيات عربية لمعرفة عادات الإنصات السلبية والإيجابية لديهم وبعض المقترحات لتطوير الإيجابي منها. وقد أعد هذا الاستبيان العلمي خصيصاً لهذا الكتاب.

أسأل الله الكريم لهذا الكتاب أن يؤتي أكله فتقودنا فضيلة الإنصات إلى الاستفادة مما تتقاذفه عقول الناس وألسنتهم من علم نافع وتجارب مفيدة، وأن ينفع به مؤلفه وكل من حرص على قراءته وتطبيقه.

الهدف الرئيسي من هذا الكتاب هو إحياء مهارة الإنصات المنسية، وطرق إجادتها في تعاملات الحياة اليومية.

محمد النغيمش



الفصل الأول

ما الإنصات؟ وما أهميته؟

تشير الدراسات إلى أن الإنسان يقضي 40٪ من وقته في الاستماع إلى الآخرين، في حين يقضي 35 ٪ في التحدث، و16٪ في القراءة و9٪ في الكتابة[1]. وبالرغم من انفراد الإنصات بنصيب الأسد من وسائل الاتصال السابقة، فإنه يندر أن نجد مقررات في مدارسنا العربية عن فنونه وأصوله، علماً بأن قدرتنا على التحدث والقراءة والكتابة تعتمد بشكل مباشر أو غير مباشر على قدرتنا على الاستماع. إذاً فالاستماع يستحوذ على معظم نشاطنا اليومي.

هذا الفصل سيتناول الفرق بين الإنصات والاستماع، وأنواع الإنصات وأهميته.

كثيرون يرون أنهم منصتون جيدون ولكن هل هم كذلك؟

---

1 - Madelyn Burly-Allen, *Listening The Forgotten Skill- A Self Teaching Guide,* (John Wiley Sons, Inc., Second Edition, 1995) Page 2

ما الإنصات؟

تعريف الإنصات

هو التركيز العميق فيما يقوله المتحدث، وسط خضوع تام لجميع الجوارح، بعيداً عن التصنع و التكلف.

تعريف الاستماع

أما الاستماع أو السماع فهو التقاط الأذن لحديث ما سواء بقصد أو من غير قصد السامع. ويمكن تعريف الاستماع على أنه «أخذ معلومات من المتحدثين أو حتى من أنفسنا مع الحرص على لعب دور الحكم أو المتعاطف».[1]

الفرق بين الإنصات والاستماع

هناك فرق كبير بين الإنصات والاستماع، فالاستماع قد يكون مصادفة أو من غير قصد، فقد تمر بأحد الشوارع فتسمع صوت عربة قطار مسرعة أو أحداً يناديك مصادفة أو طفلاً يبكي. والتركيز العميق ربما لا يتوافر هنا، فالاستماع إلى المذياع أثناء قيادة السيارة أو في مقهى هو ما نقصده بالاستماع.

أما الإنصات فهو عزل كامل للمؤثرات المحيطة بنا، رغبة في التركيز على ما سيقوله المتحدث، للتفاعل الجدي معه. والإنصات كما يصفه الإمام الرازي في مختار الصحاح هو «السكوتُ والاستماع

1 - Madelyn Burly-Allen, *Listening The Forgotten Skill- A Self Teaching Guide,* (John Wiley Sons, Inc., Second Edition, 1995) Page 3

تقولُ (أنصتهُ) و (أنصت) لهُ. قال الشاعر:

إذا قالت حذامِ فأنصتُوها[1]

فإن القول ما قالت حذامِ [2]

الاستماع هو الصورة الكبرى والإنصات هو الجزء الذي نقصده في هذه الصورة.

أنواع الإنصات

يرى ستيفن كوفي أحد أشهر رواد علم الإدارة في العالم في كتابه «*العادات السبع للأشخاص المؤثرين*»[3]، أن هناك أربعة أنواع رئيسية من الإنصات هي كالتالي:

1) **الإنصات السلبي**: وهو تجاهل ما يقوله الشخص كلية وهو أسوأ الأنواع على الإطلاق.

2) **الإنصات المصطنع**: وهو تصنع الإنصات أو متابعة المتحدث. وذلك بترديد عبارات «نعم ..نعم..» مثلا لمحاولة إيهام المتحدث بجدية الإنصات.

3) **الإنصات الاختياري (الانتقائي)**: وهو سماع ما تريد سماعه فقط . وهذا النوع يتضح عند محاولة بعضنا الإنصات للأطفال الصغار.

4) **الإنصات الفعلي (الصادق)**: وهو باختصار الإنصات بنية جادة وصادقة للفهم من دون التفكير في الرد على الكلام المسموع، وهو الإنصات بقصد فهم الموضوع من منظار المتحدث وليس المنصت.

وهذا الإنصات الفعلي هو أهم أنواع الإنصات، لأنه يعين المنصت

---

1 ويروى فصدقوها.

2 محمد بن أبي بكر الرازي، *مختار الصحاح*، (مكتبة لبنان، لبنان، 1993) ص 276.

3 الكتاب بيع منه أكثر من عشرة ملايين نسخة، وفاز بالمركز الأول لأحسن كتاب وطني في أمريكا، وقد ترجم إلى لغات عديدة منها اللغة العربية.

على التعرف إلى الموضوع أو المشكلة من وجهة نظر المتحدث من دون خلطها مع تخميناته أو مع تجاربه السابقة في الموضوع، الأمر الذي يكون فيه إبداء رأي السامع مبنياً على معلومات واقعية. بعبارة أخرى، الإنصات الفعلي هو الغوص داخل عقل المتحدث وقلبه، وهو ما وضع من أجله هذا الكتاب.

إنصات الشرود الذهني

هو أحد أنواع الإنصات المنتشر بكثرة في الدول العربية، وسميته كذلك لشرود ذهن السامع من الموضوع الرئيسي إلى التركيز على كيفية نطق مخارج حروف المتحدث أو لهجته أو نبرة صوته، وربما يكون سبب انتشاره هو الثقافة الشفهية العربية، وانقسام شعب واحد يتحدث لغة عربية واحدة الى 22 شعبا يتحدث عشرات اللهجات، حتى في القطر الواحد، وتعزز ذلك بما اعتادت عليه أذن الإنسان العربي من الاستماع إلى لهجات مختلفة في بلده من خلال الإذاعة، أو التليفزيون، أو الشارع، أو المدرسة. وهذا يذكرني بموقف حدث معي شخصيا أثناء وجودي في غرفة أحد أعضاء هيئة تدريس في جامعة أمريكية، عندما استغربت أستاذة المقرر معرفتي لجنسية الطالب الإيراني الذي دخل عليها وسألها سؤالا بالإنجليزية ثم انصرف، فقالت «كيف عرفت أن الذي خرج للتو إيراني وهو قد تحدث معي بالإنجليزية؟!» فقلت بابتسامة «أعرف مخارج حروفه، فضحكت بدهشة، ثم قالت أنا لم أستطع معرفة جنسيته بالرغم من أنه تحدث بلغتي الأصلية، فكيف عرفت وهو قد تحدث بلغة غير لغتك؟!»

نقاط عامة عن أنواع الإنصات

1) معظم الناس لا ينصتون بنية الإنصات الصادق، بل إنصاتهم يكون فقط على شكل ردة فعل على ما يتوقعونه من المتحدث إليهم، ونجد الكثير منهم إن لم يكونوا يتحدثون فإنهم يستعدون للرد على محدثيهم.

2) من الخطأ استعجال الحكم على ما سيقوله المتحدث بالقول مقاطعا «أعرف ماذا ستقول.... ستقول كذا(...) أليس كذلك؟» ذلك من شأنه أن يترك أثرًا سلبيًا لدى المتحدث، كما يدفعه إلى إعادة أفكاره مرة أخرى، الأمر الذي تطول معه مدة الحديث.

3) لكي يكون هناك تفاعل في عملية الإنصات، لابد أن يتأثر المنصت بما قيل، وهذا ما يقدمه الإنصات الجدي.

أهمية الإنصات

الإنصات هو أهم مهارات اللغة الأولية يأتي بعدها التحدث والقراءة والكتابة، تباعاً. كما تأتي أهمية الإنصات من أن قدرتنا على التحدث والقراءة والكتابة تعتمد بشكل أساسي على الإنصات لما نسمعه من أساتذتنا. وفي دراسة فريدة من نوعها، لعدة شركات، تبين أهمية استخدام الإنصات، التحدث، القراءة، والكتابة في حياة البالغين، وأرباب المنازل، ورجال الأعمال الحرة، إضافة إلى الطلبة والموظفين. انظر الجدول التالي: [1]

1 - Adrew Wolvin/Carolyn Gwynn Coakley, *Listening,* (Mc Graw Hill, Fifth Edition, 1996) Page 14.

نسب ممارسة وسائل الاتصال اليومية

الباحثون	النوع	الإنصات	التحدث	القراءة	الكتابة
Rankin	البالغون	%42	%32	%15	%11
Brieter	أرباب منازل	%48	%35	%10	%7
Swanda Weinrauh	رجال أعمال حرة	%33	%26	%19	%23
Werner	طلاب/موظفون/ أرباب منازل	%55	%23	%13	%8
Barker et al	جامعيون	%53	%16	%17	%14

الجدول (1)

يتضح من الجدول أعلاه أن الإنصات يشكل أعلى نسبة من وسائل الاتصال communication بين الناس وهي القراءة والكتابة والتحدث، كما يتضح أن البالغين في دراسة (Rankin) يقضون ما نسبته 42 ٪ من وقتهم في الإنصات في حين نجد أن أرباب المنازل في دراسة (Weinrauch/Swanda) يقضون ما نسبته 48 ٪ من وقتهم في الاستماع. أما دراسة (Werner) فأوضحت أن رجال الأعمال يقضون 33٪ من وقتهم في الإنصات، وهذا مؤشر على أن مهارة الإنصات لدى رجال الأعمال تفوق التحدث مع المرؤوسين أو الكتابة إليهم أو حتى قراءة تقاريرهم. أما دراسة (.Barker et al) فقد كشفت عن أن طلبة الجامعات يقضون جل وقتهم في الإنصات بنسبة 53 ٪ متعدين مهارات القراءة والتحدث والكتابة.

1 – الإنصات في العمل

الإنصات قد يكلف المؤسسة التجارية على سبيل المثال مبالغ غير متوقعة أو قد يضيف إليها فائدة غير متوقعة. ففي محاولة فردية لمعرفة أهمية الإنصات وتكلفته المادية على الشركة، طلب مدير إلى سكرتيرته أن تحسب له طول الوقت الذي يستغرقه على الهاتف للإنصات للآخرين، فكانت النتيجة أن الشركة تدفع له ما بين 35 و40٪ من راتبه، أي ما يقارب 18,000 دولار، كي يستمع إلى الآخرين.

ولأهمية الإنصات في العمل قررت هيئة تحرير مجلة فورتشن (Fortune) للأعمال تقليد أشهر 6 رجال أعمال في قطاعات مختلفة جائزة تقديرية عام 1994 ووصفوهم «بالأشخاص الذين لايتوقفون عن الإنصات أبدا». وبأنهم «مدمنو إنصات، ويرسلون آذانهم باهتمام أثناء عملهم ولهوهم وأكلهم، وحتى نومهم»!

ونستطيع القول إن الإنصات أمسى سمة أساسية يقيَّم على أساسها الموظف، في شركات عربية وأجنبية عديدة. فمثلا تقوم شركة بيت الاستثمار الخليجي – إحدى الشركات الإسلامية الاستثمارية الرائدة في الخليج – بتقييم إنصات الموظف كل عام لمقارنة تطوره، من خلال بند أساسي يملأ لذلك الغرض. إن بند تقييم إنصات الموظف بند بدأت الشركات الحديثة بالأخذ به بجدية، لما للإنصات من أهمية في تطوير الموظف، فمن لا ينصت لا يتعلم.

2– الإنصات والتعلم

يعد الإنصات أهم مهارات التعلم، وتثبت الدراسات أن القراءة

والكتابة تأتيان في مرحلة تعقب الإنصات، إذ يصعب على المرء أن يحسنهما قبل أن يجيد الإنصات ، فمثلا من لا ينصت لما يريده معلمه أو مسؤوله في العمل سيصعب عليه كتابة التقرير أو الواجب المنزلي بالشكل المطلوب عمله أو لربما تفوته بعض النقاط المهمة التي قد تؤثر في تقييم عمله، فهناك من لايزال يدفع ثمن عدم الإنصات لبعض المواد الدراسية المهمة كاللغة العربية على امتداد أيام دراسته الطويلة، ويتحسر على كل دقيقة سرح بها في درس النحو في المرحلة المتوسطة مثلاً، ومازال يشكو من صعوبة إعراب جمل تلك اللغة الجميلة، وينسحب ذلك على مواد أخرى.

لذلك فمن الأهمية أن ينصت الناس إلى المحاضرين على مقاعد الدراسة أو في الدورات المتخصصة، فهم بلاشك يسبقون البعض علما وخبرة.

نسب أهمية الإنصات في المراحل التعليمية

ومن الدراسات الفريدة من نوعها، دراسة قاست طول المدة الزمنية التي يستغرقها الطلبة للإنصات داخل قاعات الفصول الدراسية بجميع مراحلها الأولية.[1]

اسم الباحث	المراحل الدراسية للطلبة	نسبة إنصات الطلبة المتوقعة مقارنة بمدة الساعة الدراسية	النسبة المتوقعة لاستماع الطلبة للمدرس مقارنة بمدة الساعة الدراسية
ولت	الابتدائي	%58	%54
مارك كراف	المتوسط	%46	%66
تيلور	المتوسطة / كلية	%90	غير متوفرة

1 - Adrew Wolvin/Carolyn Gwynn Coakley, *Listening*, (Mc Graw Hill, Fifth Edition, 1996) Page 14.

يبين الجدول السابق نسب أهمية مهارة الإنصات في المراحل الدراسية للطلبة، فهم يقضون جل وقتهم في الإنصات وهو ما يبين لنا أهمية تنمية تلك المهارة لديهم حتى ينالوا أكبر قدر من العلم.

أما دراسة أخرى فقد كشفت النسب التي يقضيها الطلبة في الإنصات أثناء النقاشات داخل الفصل الدراسي وخارجه فكانت كالتالي:

إنصات الطلبة أثناء النقاشات

الباحثون	نسبة إنصات الطلبة في أثناء أوقات المناقشة
بيرد	%42
باركاث أل	%53
باراس و ويتزل	%42

كما وجدت شركة ولت ومارك كراف لدى ملاحظتها لما يزيد على 1000 فصل دراسي أمريكي، أن المدرسين والطلبة تفاعلوا لما يقارب 53 ٪ من وقت الساعة الدراسية. وتبين للباحثين أن المدرسين تحدثوا للطلبة (المستمعين) بنسبة ثلاثة إلى واحد على حد قول الدراسة.

3- الإنصات والجنين

يبدو أن عمر الاستماع يرجع إلى ما قبل فترة الطفولة! ذلك بتأكيد دراسة علمية اكتشف فيها العلماء أن الإنسان يسمع في بطن الأم.

ويشير الدكتور هنري قروبي، أستاذ علم الأطفال واللغة وعلم الإنسان في جامعة ميامي، إلى الدليل الذي يؤكد أن الجنين يسمع بوضوح وهو في الشهر السادس في رحم الأم. وهو الأمر الذي قد يفسر

سبب قراءة بعض النساء المربيات لآيات من القرآن الكريم في فترة الحمل!

السمع في بطن الأم

«رغم أن الجهاز السمعي والجهاز البصري لدى الإنسان تنشأ بداياتهما في ذات الوقت وذلك في الأسبوع الثالث بعد حضانة الخلايا الأولى للجنين في بطانة الرحم، فإن جهاز السمع يصبح فاعلاً وظيفيا أثناء فترة الحمل. وتبدأ مقلتا العين بالتحرك فقط مع بداية الأسبوع الثاني عشر في حين تفتقد حركات العين إلى الإدراك، والأذن قادرة على ممارسة وظيفتها السمعية طوال المرحلة الحملية رغم امتلائها بالسوائل التي تجعلها صماء جزئيا.»

(أ. د. سعود السبيعي، بحث «تلاؤم السمع والبصر في تعلم اللغات»، مجلة الإعجاز العلمي – العدد الثاني عشر، صفر ١٤٢٣ هجري.)

4- الإنصات والإعلام المرئي والمسموع

تُلقي البرامج التعليمية والإخبارية والدينية وغيرها بملايين المعلومات، يوميا، على آذان الناس من خلال التلفاز والإذاعة، فمن لايجيد الإنصات هو لا محالة الخاسر الأكبر لتلك الأطنان المفيدة من المعلومات.

الإنصات الذي نقصده هنا هو الإنصات الفعلي، حيث يفوق وقت الإنصات أي محاولات للتحدث بمراحل عديدة. ومن أغرب المشاهد التي نكاد نواجهها بشكل يومي تحلق الناس حول التلفاز لسماع ومشاهدة قضية ما أو برنامج حواري فهم لا ينفكون بالهجوم بالتحليل أو النقد أو التعليق على مايقال قبل أن ينتهي المتحدث من كلامه، وهو ما يضع اليد على قضية في غاية الخطورة. والحل يكمن في اعتبار هذه الجلسات أو البرامج التلفزيونية بمنزلة تمرين تدريبي

يساعدنا على التخلص من رغباتنا الجامحة في الحديث والدخول في عالم المنصتين.

لماذا ننصت؟

سؤال قد تبدو الإجابة عنه بديهية، ولكن هل رأيت الإجابة مكتوبة وتأملتها جيدا؟

أدناه 7 أسباب رئيسية تدفعنا إلى أن ننصت :

1 – تعلم شيء جديد.

2 – التأكد من معلومة معينة.

3 – عند إظهار الاهتمام.

4 – بناء علاقات.

5 – فضول إنساني.

6 – الخوف من سوء العاقبة.

7 – أن يكون المنصت طرفاً.

من المعلوم أنه كلما كان سبب الإنصات مهماً، كان المنصت أكثر جدية وفاعلية في إنصاته. على سبيل المثال، يبدي البعض اهتماماً كبيراً وجيداً عندما يكلمه مسؤوله في العمل عن زيادة في الراتب أو علاوة أو ترقية لأسباب معروفة، في حين قد تنخفض درجة الإنصات بشكل ملحوظ عندما يسترسل عريف ندوة في عرض تفاصيل محاورها النقاشية، المعروفة مسبقاً من اللوحات الإعلانية للندوة!

1- تعلم شيء جديد

كل يوم يشرق علينا هو فرصة ذهبية جديدة تدعونا لتعلم شيء جديد، لذلك فإن اقتناص فرصة الإنصات إلى ما يفيد سيعود بفائدة

متراكمة، ليست بالهينة، نلحظها على مر الزمن، وإن لم نلحظها، فإنها ستكون ظاهرة للمحيطين بنا.

2- التأكد من معلومة معينة

كثير من المعلومات التي نجاهد في البحث عنها نجدها بين ثنايا ألفاظ يتفوه بها الناس. فعلى سبيل المثال من يريد أن يستشف جانباً من شخصية موظف جديد أو صديق جديد أو متقدم لخطبة امرأة ما عليه إلا أن يلقي السمع ، فقلوب الناس كالقدور تخرج ما بداخلها الألسنة !

3- عند إظهار الاهتمام

إن محاولة حل مشكلات الناس، أو تقديم المساعدة لهم إنما تتم بالإنصات لهم أولاً ومن ثمة مساعدتهم لكي تتحقق فكرة الاهتمام بالآخرين. لو سأل المرء نفسه لماذا يلجأ إلى شخص معين دون غيره للحديث عن شجون أو مشكلات فستكون الإجابة أنه يستمع ويظهر الاهتمام.

4- بناء علاقات

إن بناء العلاقات الشخصية هو مفتاح للنجاح في مشروعات حياتية كثيرة. أول ما نحتاج إليه لبناء علاقة ايجابية هو أن ننصت بجدية. مثال ذلك، الإنصات لزميل في العمل أو الدراسة وهو يشرح مشروعاً يقترحه أو عندما يسترسل في ذكر تجاربه في عطلة نهاية الأسبوع يؤدي إلى شعوره بالراحة، كما أن المواظبة على ذلك الإنصات تؤدي إلى بناء علاقة طيبة، فمن منا لايشعر بأنه في قمة السعادة عندما يحسن أحد الإنصات إليه ونحن نفرغ إليه ما بجعبتنا من هموم وأحزان و أفراح.

5- فضول إنساني

من منا لم يسترق السمع، لحديث جانبي في مصعد كهربائي بين اثنين يتحدثان عن طرفة أو موضوع عام، الإجابة معروفة طبعاً! الإنصات هو طريق قصير إلى إشباع فطرة الفضول، على أن تكون في حدود المشروع.

6- الخوف من سوء العاقبة

لا شك في أنك ستنصت بكامل حواسك إلى قاضٍ يحدثك في المحكمة أو محققٍ يفرغ عليك أسئلته كطلقات الرصاص الخاطفة! ومن لا يحسن الإنصات في هذه المواضع أو اعتاد على المقاطعات قد يقع في مشكلة لا تحمد عقباها. أكد لي أحد القضاة، في دولة عربية، أن «عدم إحسان الإنصات من قبل المتهمين وحتى المحامين هو أحد أهم المشكلات التي تواجهنا في المحاكم» خصوصاً عندما «يتسرعون في الردود قبل انتهاء نص أسئلة القاضي أو يتساهلون في الإنصات إلى كل أجزاء الحكم». ومن أمثلة الإنصات خوفاً من سوء العاقبة إنصات الرئيس العراقي المخلوع صدام حسين بتركيز شديد أثناء محاكمته الشهيرة طوال فترة تحدث القاضي العراق الشاب إليه. ويكون الإنصات بتركيز عندما يستدعي موظف إلى لجنة تحقيق في العمل لمخالفة ارتكبها.

7- عندما يكون المنصت طرفاً

فور سماعك لاسمك في حديث جانبي لاشك بأنك ستسترق الإنصات لتطمئن إلى ما يقال عنك، وذلك في ردة فعل تلقائية حتى وإن تظاهرت بغير ذلك. مثال آخر عندما يوجه إليك مسؤولك في العمل أو

جـــارك القريب أو أحد والديك أسئلـــة تخصـك، فإنـك ستنصت بـاهتمام أكبر مما إذا كنت بين مجموعة تتنـاقش من دون أن تكون فيـها طرفاً.

السمع والرموز المجردة

«حـاسـة السمـع، مـثلـها مثل عدد من الحواس الأخرى، هـي الأقل اعتماداً على العالم المادي المباشر وذلك يعود لاستخدامها كثيراً من الرموز المجردة والإشارات السيمية.» (أ. د. سعود السبيعي، بحث «تلاؤم السمع والبصر في تعلم اللغات»، مجلة الإعجاز العلمي – العدد الثاني عشر. صفر 1423 هجري).

أجزاء الجهاز السمعي

بعد شرح الإنصات وأهميته وأنواعه لابد لنا من الوقوف على ماهية هذه الأذن من الناحية العلمية كأجزائها ووظائف كل جزء، حتى يتسنى للقارئ معرفة عظم هذا العضو.

الجهاز السمعي

يتكون الجهاز السمعي «من الأذن، والعصب السمعي الذي يحمل المعلومات السمعية من الأذن ويقوم بتوصيلها إلى المخ، والمراكز السمعية بالقشرة المخية التي تقوم بفك شفرة هذه المعلومات السمعية وإدراكها».[1]

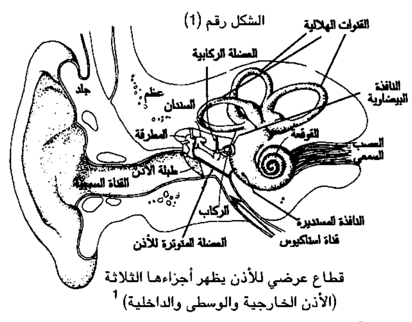
الأذن

تعد الأذن من أعقد أعضاء الإنسان وأغربها. تتكون الأذن من ثلاثة أجزاء رئيسية هي الأذن الخارجية، والأذن الوسطى، والأذن الداخلية كما يبينها الشكل رقم (1).

---

1 دكتور / السيد علي سيد أحمد ودكتور / فائقة محمد بدر، *الإدراك الحسي البصري والسمعي*. مكتبة النهضة المصرية، طبعة أولى، (2001) ص 263

الشكل رقم (1)



قطاع عرضي للأذن يظهر أجزاءها الثلاثة (الأذن الخارجية والوسطى والداخلية) [1]

أما عن وظيفة الأذن بشكل عام فهي «تحويل الذبذبات الصوتية من طاقة ميكانيكية إلى طاقة عصبية يمكن لخلايا العصب السمعي نقلها إلى المراكز السمعية بالقشرة المخية لمعالجتها وإدراكها»[2]. فعندما ينادي أحدٌ آخر فإن الأول يصدر صوتاً ينتقل عبر الهواء إلى الأذن التي تقوم بترجمته من خلال الخلايا العصبية ليفهمها المخ.

1- الأذن الخارجية: «تتكون الأذن الخارجية من ثلاثة أجزاء رئيسية هي صيوان الأذن، وقناة السمع، وطبلة الأذن، فصيوان الأذن هو ذلك الجزء اللحمي الثابت على جانبي الرأس، وهو يعمل على استقبال الموجات الصوتية من الفراغ المحيط بالفرد وتوجيهها إلى قناة السمع حيث تصطدم بطبلة الأذن ويعمل على اهتزازها، كما يساعد صيوان الأذن على تحديد الاتجاه الذي يصدر عنه الصوت، فضلاً عن ذلك فإنه يزيد من شدة الصوت. (Scharf & Buus 1986)[3] وكما هو معروف فإن «صيواني الأذنين ثابتان على جانبي الرأس لدى الإنسان، ولكنهما يتحركان لدى بعض الحيوانات مثل الكلاب والخيول وغيرهما من الحيوانات[4]. ويعتبر توجيه صيوان

1 المرجع السابق، ص 264.
2 نفس المصدر
3 المرجع السابق، ص 265.
4 نفس المصدر

الأذن نحو مصدر الصوت طريقة لاستقبال أكبر قدر ممكن من الموجات الصوتية المنبعثة.

أما قناة السمع، الجزء الثاني من الأذن الخارجية، فهي «أنبوبة يبلغ طولها نحو بوصة واحدة تقريبا، وقطرها نحو (0,03) من البوصة، وهي تمتد بين الصيوان وطبلة الأذن، وتعمل على تكبير الأصوات الضعيفة لكي تصل شدتها عند طبلة الأذن إلى ما بين ثلاثة وثمانية أضعاف شدتها في الهواء الخارجي».[1]

وتعتبر طبلة الأذن أهم جزء في الأذن الخارجية، فهي التي تصطدم فيها الموجات الصوتية «وتعمل على تحريكها وهزها اهتزازات ضعيفة جداً بسرعات مختلفة تتفاوت وفقا لشدة الموجات الصوتية التي تصطدم بها، حيث يبلغ مقدار حركتها للأصوات الضعيفة جداً أقل من واحد على بليون من البوصة. ولما كانت طبلة الأذن عبارة عن غشاء رقيق لذلك فالأجسام الصلبة التي تصطدم بها تؤدي إلى حدوث ثقب بها، وهذا الثقب يؤدي إلى ضعف السمع في تلك الأذن، وتتوقف شدة ضعف السمع الناتجة عن ثقب طبلة الأذن على حجم هذا الثقب وموقعه في طبلة الأذن (Stinson & Khanna, 1989; Gulick, et al, 1989) «[2]

2 – الأذن الوسطى: وهي الجزء المجوف الذي يفصل الجانب الداخلي من غشاء طبلة الأذن، والأذن الداخلية كما يوضح الشكل السابق رقم (1)، «ويشغل تجويف الأذن الوسطى مساحة قدرها 2سم (مربع) تقريباً، وهو يحتوي على ثلاث عظيمات صغيرة جداً هي: المطرق، والسندان، والركاب، وهذا العظيمات هي أصغر عظام الجسم البشري حجماً، وهي تعمل كرافعة حيث تؤدي حركاتها السريعة إلى نقل الاهتزازات من طبلة الأذن إلى الأذن الداخلية، وهناك

---

1 نفس المصدر

2 المرجع السابق، ص 266.

فتحة صغيرة تقع في مؤخرة الأذن الوسطى يقع عقب الركاب فوقها تسمى النافذة البيضاوية هي المكان الوحيد الذي تتلقى منه الأذن الداخلية الذبذبات الصوتية من الأذن الوسطى».[1]

3 - الأذن الداخلية: «تقع الأذن الداخلية لكلتا الأذنين داخل تجويفين عظميين على جانب الرأس عظامهما من أشد عظام الجسم البشري صلابة. وتتكون الأذن الداخلية من القنوات الهلالية والقوقعة».[2] كما يتضح ذلك في شكل رقم (1). «وليس للقنوات الهلالية أهمية في عملية السمع، وإنما تتجسد مهمتها الأساسية في إحساسنا باتجاه الحركة والتوازن».[3]

أما القوقعة فهي جزء مهم جداً في عملية السمع و«تعمل كمكبر للأصوات ومحلل لذبذبات الموجات الصوتية. والقوقعة قناة ملتوية حيث يبلغ طولها إذا فردت نحو بوصة، وهي تنقسم بالطول إلى ثلاث قنوات هي القناة الدهليزية، والقناة الطبلية، والقناة القوقعية (Hudspeth, 1989)».[4]



أهمية السمع والبصر

السمع والبصر هما وسيلتا التعلم الوحيدتان. فالأصم الأعمى لا يتعلم شيئاً إلى أن يموت.

---

1 نفس المصدر

2 المرجع السابق، ص 269.

3 نفس المصدر

4 نفس المصدر



الفصل الثاني

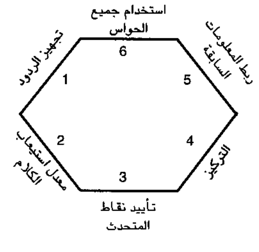
كيف تصبح منصتاً جيداً

يعد الإنصات الجيد تدريباً يومياً وليس فصلاً في كتاب. ولكي نصل إلى ذلك لا بد من معرفة كيف نصبح منصتين جيدين؟ وما مهارات الإنصات؟ ما الأخطاء الدارجة في الإنصات؟ هل للإنصات للنساء أسلوب مختلف؟ هذه الأسئلة وغيرها سنجيب عنها في هذا الفصل، إضافة إلى بعض التدريبات والتمارين التطبيقية لقياس الإنصات.

سداسي تطوير الإنصات

لابد لكل راغب في تطوير مهارة الإنصات لديه أن يعرف أهمية أضلاع سداسي الإنصات، ومن ثم اتباعها. انظر شكل رقم (1) .

سداسي الإنصات



شكل رقم (1)

الضلع الأول (تجهيز الردود) :

إذا كنـت ممن يعتقـدون بـأن انشغـالك في تجهـيز ردود على كلام المتحدث وسرحانك ولو لبرهات أو لحظات لتجهيز الردود إنما يمر من دون ملاحظة المتحدث فقد جانبك الصواب. صحـيح أن أي شخص يصعب عليه قراءة أفكار الآخرين، حتى ولو ادعى، ولكن العينان سرعان ما تكشفان ذلك بسهولة مطلقة.

الضلع الثاني (معدل استيعاب الكلام):

تقول (موري إستتنر) في كتابها «*فن الفوز بالنقاشات*» إن معظم الناس يتحدثون بمعدل 150-200 كلمة في الدقيقة. وتضيف الكاتبة إن الناس يفكرون أسرع من ذلك. وتقول «إن آذاننا و عقولنا تستطيع التعامل مع أربعة أضعاف معدل سرعة الحديث الشفهي، الأمر الذي يتيح للمستمع وقتاً كبيراً يستعد فيه لرد مباغت، أو تعينه على المراجعة الذهنية لما سوف يقوله، أو حتى التفكير الجدي بتجاهل الحديث...»».

إذاً ... يستطيع الإنسان أن يستمع إلى الحديث بكل راحة لأن عقله يستطيع التفكير بمعدل 800-850 كلمة في الدقيقة، كما تشير بعض الإحصائيات. ومهما كانت نوعية أو سرعة المتحدث فإن حديثه يندر أن يتجاوز معدل 150-200 كلمة في الدقيقة.

الضلع الثالث (تأييد نقاط المحدث):

إن أكبر خطأ يقع فيه كثير من الناس هو محاولة الإنصات لمعرفة ما إذا كانـوا يتفقون أو لا يتفقـون مع المتحـدث، الأمر الذي يدفع بتركيزهم نحو تحليل كل كلمة يقولها محدثهم لمعرفة مدى تطابقها مع أفكارهم، بل إن بعضهم يبالغون محاولين تجهيز ردود لكل نقطة يقولها المتحدث، ويظل تركيزهم على كيفية الرد وتجميع الحجج على

كل نقطة، فيصرفهم عن الإنصات الكامل العميق.

الضلع الرابع (التركيز):

أمعن التركيز في الحديث إن لم يكن لديك معرفة مسبقة بالموضوع، فالإنصات من دون سابق معرفة كمن ينصت إلى لغة غريبة عنه، لا يفهم منها شيئاً.

بيّن للمتحدث محدودية معلوماتك، وأظهر اهتمامك في التعلم بالتركيز على ما يقول، فذلك من شأنه أن يترك انطباعاً جيداً.

الضلع الخامس (ربط المعلومات السابقة) :

اربط ما تسمعه بما تعرفه عن الموضوع المنصت إليه. مثال، إن كان المتحدث يصف تجربة رحلة سياحية إلى دولة معينة تخيل رحلة مماثلة أو مشابهة قمت بها في السابق، لأن أسلوب ربط المعلومات يساعدنا على العيش في أجواء الموضوع مما يجعل إنصاتنا أكثر إيجابية وتأثيراً.

الضلع السادس (استخدام جميع الحواس) :

كلما زاد عدد بعض الحواس المستخدمة زادت القدرة على الإنصات، وزاد كذلك تأكد المتحدث من إنصاتنا الجاد له. فمثلا يعد استخدام التركيز العيني وهو التركيز بالنظر إلى بؤبؤ عين المتحدث مع إمعان النظر فيما يقول أفضل أسلوب للتركيز في كلام المتحدث وإظهار الاهتمام بما يقوله، كذلك يعطي استقبال المنصت للشخص المتحدث أثناء حديثه بكامل الجسم انطباعاً بجدية الإنصات ويرفع درجة التركيز، لذلك فكلما كان الشخص طبيعياً وبعيداً عن التصنع في إنصاته فإنه سيشعر بدخوله إلى عالم المتحدث بخياله!



هل هناك أناس مملون؟

ليس صحيحاً أن هناك أناساً مملين، ولكن الصحيح هو أننا لا نحسن توجيه الأسئلة المناسبة إليهم، لنخرج ما في جعبتهم من تجارب مفيدة، ممتعة أو حتى طريفة.

مواضيع مهمة لإنصات جيد

المواضيع التالية ستتناول عدداً من الموضوعات الأساسية والمهمة لتطوير مهارة الإنصات.

الإنصات للنقاط الرئيسية

يوصف المنصتون الجيدون بأنهم من يجيدون التقاط النقاط الرئيسية في أحاديث محدثيهم. وللوصول إلى تلك الصفة الإيجابية يجب التفريق بين النقاط الفرعية والرئيسية في الأحاديث، وتعتبر ملاحظة كلمات أو جمل الربط أو التحول مفتاحاً مهماً لمعرفة النقاط الرئيسية. مثال ذلك هو بعض الجمل أدناه:

«هدفي من هذا اللقاء هو شيء واحد وهو ...»

«اليوم سيكون حديثنا عن التالي...»

«أهم نقطة في حديثنا هي...»

«في نهاية الحديث نذكركم بالنقاط الرئيسية...»

«هناك ثلاث نقاط أود الإشارة إليها في هذا اللقاء...»

تدوين النقاط أثناء الإنصات (Note Taking)

تدوين نقاط الحديث طريقة مثالية تعين السامع على الإنصات إلى ما يقوله المتحدث. والمقصود بالتدوين هو تسجيل النقاط الرئيسية التي نرغب في الرد عليها، خاصةً عندما نكون في مقابلة تلفزيونية أو إذاعية أو اجتماعات رسمية أو حتى المقابلات الشخصية. ونجد أن أشهر مقدمي البرامج التلفزيونية يلجأون إلى هذه الطريقة الفعالة

أمثال (لاري كنج) (CNN)، أوبرا (abc) عماد الدين أديب (Orbit) والإعلامي اللبناني زافين (المستقبل) من أهم مميزاتها أنها تحد من النسيان بتدوين ما نرغب في الرد عليه.

متى تُدون النقاط؟

إذا كانت جميع إجاباتك عن الأسئلة الثلاثة التالية «بنعم» فلست بحاجة إلى «تدوين النقاط» أثناء الإنصات، أما إذا كانت الإجابة «بلا» فستحتاج إلى التدوين:

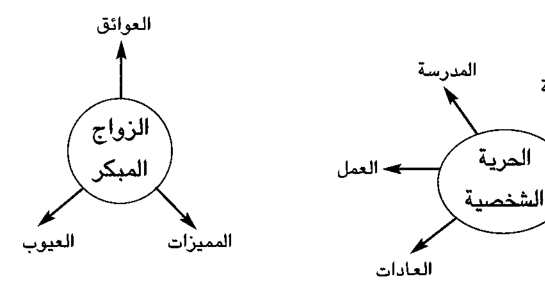
الأسئلة الثلاثة «لتدوين النقاط»
هل ستستخدم طريقة التدوين؟
هل تتذكر نقاط الحديث من دون تدوين؟
هل تتمتع بقدرة عالية على التركيز؟
إذا كانت جميع إجاباتك بـ لا فأنت تحتاج إلى طريقة التدوين.

طرق التدوين الرئيسية:

ليس هناك طريقة واحدة مثلى لتدوين النقاط أثناء الإنصات، لذا فإن سرداً للنقاط الأكثر تداولاً يترك فرصة أوسع للقارئ للاختيار مما يناسبه من طرق التدوين التالية:

1) الخريطة الذهنية: Mind Mapping

وهي إحدى أبسط وأكفأ طرق التدوين، وذلك عن طريق كتابة الفكرة الرئيسية في دائرة ثم كتابة النقاط الفرعية في نهايات الأسهم الخارجة منها. انظر الشكل أدناه:



عيوب Mind Maping	مميزات Mind Maping
تستغل مساحات كبيرة من الورق	سرعة الوصول للنقطة المطلوبة
قد يصعب ذكر نقاطها الفرعية	يسهل الرجوع إليها لاحقاً
تصلح للأحاديث القصيرة	تصلح للأحاديث غير المرتبة

2) تدوين النقاط الرئيسية والفرعية (Outline)

وهي الطريقة الأكثر شيوعاً، فهي عبارة عن وضع النقاط الرئيسية والفرعية في ورقة بتسلسل رقمي واضح. انظر الشكل أدناه Outline.

1) فوائد الكافيين:

يشنط الذاكرة

يزيد خصوبة الرجل

2) مضار الكافيين:

يشجع الإدمان عليه

يزيد من العصبية

عيوب التدوين (Outline)	ميزات التدوين (Outline)
لا تصلح للأحاديث غير المرتبة	واضحة و مرتبة
قد يصعب تذكر نقاطها بسرعة	يسهل الرجوع إليها لاحقاً
فيها تفاصيل كثيرة	تصلح للأحاديث القصيرة

3) التلخيص :

هو الإنصات لبضع دقائق لما يقال عن فكرة معينة ومن ثم كتابة تلخيص قصير في جملة أو جملتين تقريباً بحيث لا تتجاوز فقرة قصيرة جداً لكل فكرة، مع الأخذ في الاعتبار إضافة كلمة أو اثنتين كعنوان لكل فكرة لتسهيل عملية الرجوع لاحقاً.

تصميم الأذن العجيب

حبس اللسان في الفم وجعل الأذنين مفتوحتين لكل شيء ... ألا يستحق التدبر والتفكير العميق.

كيف تصبح مدوناً جيداً: 1

ميزات التلخيص	عيوب التلخيص
النقاط مختصرة	تحتاج لسرعة كبيرة في الكتابة والاختصار
مرتبة	أحيانا يصعب إضافة نقاط جديدة
يمكن الرجوع إليها لاحقاً	تفتقر للتفاصيل

أثبتت دراسة علمية أن هناك رابطاً قوياً بين تدوين النقاط والإنصات الإيجابي، كما بينت أن إتقان الإنصات يؤدي إلى رفع مستوى إدراك المدون. ذكرت دورية التعليم السيكولوجي دي فستا وجري أن إحدى الدراسات: «أيدت فكرة أنه بعد فترة من الزمن، يكون لدى مدوني النقاط قدرة أكبر على تذكر المعلومات من أولئك الذين لا يدونون نقاطهم».

1 - Adrew Wolvin/Carolyn Gwynn Coakley, *Listening,* (Mc Graw Hill, Fifth Edition, 1996) Page 239.

ومن مميزات التدوين ما يلي:

مميزات تدوين النقاط

زيادة القدرة على التركيز

التمييز بين النقاط المهمة الفرعية

سهولة معرفة الأسئلة المطروحة لتسهل الإجابة

جلسات الكونجرس الأمريكي

يسمي الكونجرس جلسات البرلمان باسم جلسات الاستماع Hearing، وهي دليل على أهمية الاستماع في تلك الجلسات، في حين مازالت الدول العربية تسميتها «بالجلسات».

طرح الأسئلة الذكية

هل تعلم أن المنصت هو من يدير النقاش وليس المتحدثون؟! ربما يستغرب القارئ عند معرفة هذه المعلومة، ولكنها حقيقة.

إن طرح المنصت لأسئلة في لحظات صمت المتحدثين يؤدي إلى تغيير النقاش إلى ما يريده المنصت من مواضيع خلال ثوان إلى موضوع جديد، وقد ينسي الجميع حتى ما في أذهانهم من مواضيع. على سبيل المثال: إن كانت مجموعة من الأشخاص يتحدثون عن موضوع سياسي ما، ولاحظ أحد الحضور ملل أو عدم تحمس بعض الحاضرين لتلك النوعية من النقاشات، فإن طرحه لسؤال عن نتيجة مباراة رياضية أو افتتاح مطعم أو سوق جديد قد يغير النقاش السياسي كله إلى تلك المواضيع، فيبدأ بعضهم بالتعليق على النتيجة وأداء اللاعبين والحكم أو توقعاتهم عن المطعم والسوق ... وهكذا.

طرح الأسئلة الذكية يمكن أن يغير أي موضوع ممل إلى موضوع آخر أكثر متعة وتشويقاً للإنصات إليه.

مثل

إذا كان الكلام من فضة، فالسكوت من ذهب

طرق اكتشاف شخصية المستمع

إن فهم شخصية المتحدثين هو مفتاح الدخول إلى الإنصات الجيد. محاولة الإنصات بجدية وترقب في بداية أي مجلس تدخله، خصوصاً إذا كان فيه أناس جدد لم يسبق أن ناقشتهم، يساعد على فهم جانب من شخصيتهم، قبل الولوج معهم في نقاش عقيم لا يحمد عقباه، فهناك من لا يهدأ له بال إلا بمزاحمة المتحدثين في كل ما يقولون، وربما لايشعر بذلك، فتلك الفئة يجب أن نحذر من التصادم معها، وأن نلتزم بالإنصات الجدي الذي له قدرة عجيبة لامتصاصه حاجتها في التعبير عن نفسها.

قد تتساءل: كيف تكتشف شخصية المتحدثين أو أساليبهم في النقاشات؟ الإجابة يسيرة، إذا لم تتعرف إلى شخصية المتحدث أو كان ممن التزموا الصمت، حاول أن تطرح عليه موضوعاً سطحياً غير متشعب كأن تسأله عن الطقس ثم تنتقل إلى عمله أو ما يتعلق بعملك ...وهكذا. وأثناء الحديث احرص على التأكد من النقاط التالية:

● «هل ينصت الشخص إلى محدثه حتى ينهي حديثه أم يقاطعه باستمرار؟

السيناريو الأول: إذا كان كثير المقاطعات، فيمكن تنبيهه بعد تكرار مقاطعاته، بتذكيره بأنك ستترك له وقتاً كافياً ليتحدث، وستنصت إليه، برجاء أن يجعلك تكمل حديثك.

السيناريو الثاني: هناك أشخاص يصعب أن يغير طبعهم موقف أو كلمة، لذا فمن الأجدر تركهم حتى يفرغوا ما يريدون قوله، ومن ثم حاول اقتناص فرص وقفاتهم لتمرير رسائل قصيرة جداً كردود عليهم. إن حديثاً من تلك النوعية قد يوصف بأنه غير صحي، فلا تقلق، حاول توصيل ما تراه ضرورياً أو امتنع عن المواصلة إن لم يكن الأمر كذلك.

● «هل يضيق من مخالفته الرأي أو يصر على رأيه؟

السيناريو الأول: الإنسان يحب المديح بطبعه، وإن تظاهر بغير ذلك، لذا فإن مدح النقاط الجيدة التي يثيرها المتحدث أمر مطلوب ليطمئن المتحدث إلى أن ما يرسله إلينا من أفكار يلقى قبولا، وأن نقاط الاختلاف ليست بتلك الجسامة.

السيناريو الثاني: ترديد كلمات مثل «.. أحترم رأيك»، «أتفق معك في هذه الجزئية»، «هذه فكرة جيدة ولكن ما رأيك بكذا...» بين الفينة والأخرى تُشعر بعض الأشخاص بالراحة والرغبة في الاستماع إليك.

● هل يستمتع ويتفاعل مع الموضوع المطروح؟ هل لديه علم كافٍ لندخل معه في نقاش متعمق؟

أكبر خطأ يمكن أن يقع فيه المتحدث هو فتح نقاش مع من لا يرغب في الحديث. مثال: عندما تتوسع في الحديث عن تدهور الاستثمارات العالمية وتجارب شركتك السلبية فيها، مع زميلك الذي هو على وشك مغادرة المكان أو موزع الصحف المنشغل بتوزيعها، يجب الانتباه إلى تعابير وجوههم أو حركاتهم المتكررة أو عدم تفاعلهم اللفظي، لأن ذلك قد يدل على أن من أمامنا لا يرغب في مواصلة الإنصات.

أما إذا تفاعل المنصت مع الموضوع، فهو مؤشر على رغبته في مواصلة الحديث، ويفضل إعطاءه القدر الذي يشفي غليله فقط إن جاز التعبير، دون أن نثقل عليه.

● **هل يمقت الانتقاد؟**

الانتقاد صفة يكرهها الناس، وقد يعود سبب ذلك إلى أن كثيرًا من تجارب الطفولة غالباً ما تصطدم بالتوبيخ واللوم والعتاب، وهي صور مختلفة للانتقاد. مثلاً: لماذا لم تنم مبكرا؟ لماذا لم تنظف أسنانك؟ لا تأكل الشوكولاته فهي مضرة؟ عقاباً لانخفاض درجاتك .. سنفعل بك كذا ... وغيرها. لذا ينصح بالابتعاد قدر الإمكان عن أساليب الانتقاد المباشرة، حتى نشجع المنصت على مواصلة إنصاته.

نقاط أخرى لإنصات أفضل

لا تفترض ما سيقوله المتحدث فذلك قد يدفعك إلى إطلاق أحكام مسبقة عليه، وقد تفضحك تعابير وجهك!

لا تقاطع، لأن ردودك على المتحدث لن تتبخر من ذاكرتك، بل ستجدها فور انتهاء المتحدث من حديثه.

لا تنشغل بتعابير وجهك، بل بما يقال.

الإنصات الجيد يطور العلاقات، ويؤلف القلوب.

عندما تنصت تخيل النقاط الرئيسية قطاراً، ينزل منه المتحدث ليأخذ أفكاراً فرعية ومن ثم يعود إلى صلب الموضوع.

أنصت بصدق، فالتصنع لا تخفيه تعابير الوجه، بل تظهره.

الأخطاء الدارجة في الإنصات

طرح موضوع يمله السامع، ولا يأنسه.

انتقاد طريقة المتحدث في الحديث، الأمر الذي يشتت إنصاته.

الانشغال بنقاط الاختلاف، ذهنيا أو لفظيا، الذي لا يؤدي إلى الإنصات المثالي وقد يظهر في ثنايا الوجه.

«التصنع» في تعابير الوجه أو الإنصات الذي لا يريح المتحدث.

القيام بالإنصات الانتقائي الذي يعيق التفاعل مع المتحدث.

عدم طرح المنصت لأسئلة توضيحية بحيث يدفع المتحدث إلى الاسترسال، مما يفوّت على الأول فرصة الفهم والمتابعة.

شرود ذهن المنصت في نقاط جانبية كملابس المتحدث أو شعره، الذي قد يفوت عليه أفكارًا رئيسية تعوق الفهم الكامل للموضوع.



الإنصات للمحيطين بك

الإنصات الجيد علامة رائعة ومتميزة لقدرة الشخص على الانسجام والتفاعل مع المحيطين به، ولا يقل تأثيراً عن المتحدث الجيد.

هل أنت منصت جيد؟

تمرين عملي: لقياس مهارات الإنصات [1]

تمرين التقييم الذاتي لمهارات الإنصات الفعال يساعدك على معرفة عادات الإنصات لديك سواء كانت سلبية أو إيجابية. حيث يعين ذلك على التخلص من العادات السلبية و تعزيز الإيجابية.

1 - Madelyn Burly-Allen, *Listening The Forgotten Skill- A Self Teaching Guide,* (John Wiley Sons, Inc., Second Edition, 1995) Page15 - 17.

ضع علامة (×) أمام الخانة المناسبة من طرق الاتصال في الجدول التالي:

تمرين التقييم الذاتي لمهارات الإنصات الفعال



طرق الاتصال	معظم الوقت	كثيراً	أحياناً	لا يحدث تقريباً
1- تسمع من الناس ما تريد سماعه وتتجاهل ما لا تريد؟				
2- تركز في كل ما يقال حتى ولو كان لا يعنيك؟				
3- تفترض ما سيقوله المتحدث مسبقاً، وتتوقف عن الإنصات؟				
4- تعيد في ذهنك ما قاله المتحدث للتو؟				
5- تنصت للرأي الآخر حتى لو تعارض مع رأيك؟				
6- تتعلم شيئاً من كل شخص تقابله حتى لو كان قليلاً؟				
7- تسترجع معاني الكلمات التي تسمعها إن كانت غير مألوفة لديك؟				
8- تصدر أحكاماً مسبقة في ذهنك أثناء حديث المتحدث؟				
9- توحي للآخر بأنك تنصت مع أنك لا تفعل ذلك؟				
10- تسرح بخيالك بعيداً أثناء استمرار المتحدث في الحديث؟				
11- تنصت إلى كل الرسالة التي يوصلهاالمتحدث إليك سواء منطوقة أو غير منطوقة؟				
12- تدرك أن كلمات المتحدث قد تعني معاني مختلفة لأفراد آخرين؟				
13- تستمع فقط إلى ما تريد الاستماع إليه من حديث، وتتجاهل الباقي.				
14-تمعن النظر إلى الشخص وهو يتحدث؟				

طرق الاتصال	معظم الوقت	كثيراً	أحياناً	لا يحدث تقريباً
15- تركز على معاني ما يقوله المتحدث أكثر مما تركز على شكله وأسلوبه؟				
16- تعرف أي العبارات أو الكلمات التي تثير انفعالاتك؟				
17- تفكر فيما تريد تحقيقه من هذا الإنصات؟				
18- تختار الوقت المناسب لتقول ما تريد توصيله من معلومات؟				
19- تفكر في رد فعل الطرف الآخر تجاه ما تقول؟				
20- تسعى إلى أفضل طريقة للاتصال بالآخرين،كتابة، شفاهة، هاتفياً.				
21- تراعي نوع الشخص الذي تتحدث إليه (قلق،عدواني،متهور،خجول، عنيد)				
22- تقاطع المتحدث أثناء حديثه؟				
23- تفترض مسبقاً علم المتحدث بموضوع ما؟				
24- تسمح للمتحدث بالتعبير عن مشاعره السلبية تجاهك، دون أن تعاديه؟				
25- تتدرب بانتظام لرفع مستوى مهارة الإنصات لديك؟				
26- تدون ملاحظاتك- عند الضرورة- لتذكرها؟				
27- لا تتأثر عندما تسمع الضوضاء من حولك؟				
28- تنصت إلى المتحدث دون أن تنتقده أو تصدر حكماً مسبقاً عليه؟				
29- تعيد باختصار ما سمعته من المتحدث لتتأكد من فهمك له؟				
30- تصرح بما تعتقد أن المتحدث يشعر به؟				

الدرجات:

ضع علامة (×) أو دائرة حول اختيارك من قائمة 30 سؤالا الآنفة الذكر.

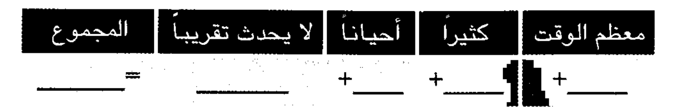
مثال:

إذا أشرت بعلامة (×) تحت كلمة «كثيراً» لرقم (1) مثلا في الجدول السابق، ارسم دائرة حول رقم (2) في العمود نفسه من الجدول أدناه، ثم اجمع الدوائر واكتب حاصل الجمع أسفل العمود.

رقم السؤال	معظم الوقت	كثيراً	أحياناً	لا يحدث تقريباً
1	1	2	3	4
2	4	3	2	1
3	1	2	3	4
4	4	3	2	1
5	4	3	2	1
6	4	3	2	1
7	4	3	2	1
8	1	2	3	4
9	1	2	3	4
10	1	2	3	4
11	4	3	2	1
12	4	3	2	1
13	1	2	3	4
14	4	3	2	1
15	4	3	2	1

رقم السؤال	معظم الوقت	كثيراً	أحياناً	لا يحدث تقريباً
16	4	3	2	1
17	4	3	2	1
18	4	3	2	1
19	4	3	2	1
20	4	3	2	1
21	4	3	2	1
22	1	2	3	4
23	1	2	3	4
24	4	3	2	1
25	4	3	2	1
26	4	3	2	1
27	4	3	2	1
28	4	3	2	1
29	4	3	2	1
30	4	3	2	1
حاصل الجمع				

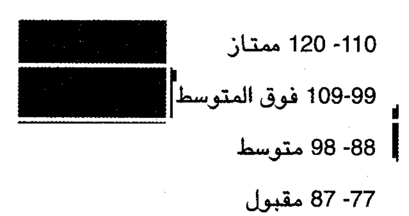
مجموعة الإجابات داخل الدوائر في كل عمود:



معظم الوقت	كثيراً	أحياناً	لا يحدث تقريباً	المجموع
____ +	____ +	____ +	______	= ______

الدرجات:

ضع مجموع درجاتك في الخانة المناسبة من الجدول التالي، لتعرف درجتك النهائية:



110- 120 ممتاز

99-109 فوق المتوسط

88- 98 متوسط

77- 87 مقبول

خطة العمل:

والآن، راجع إجاباتك السابقة، وحدد الأسئلة التي تريد تعديلها أو تغييرها؟ اختر ثلاثة لتبدأ بتعديلها كبداية، ولكي تبدأ بتعديل سلوكك اتبع التدريب التالي:

أسئلة تدريبية :

تأكد من إجاباتك في كل عمود من جدول التقييم الذاتي، ثم أجب عن أسئلة التمرين التالي الذي يساعدك على تعديل السلوكيات الخاطئة التي حددتها لنفسك.

في الإنصات، ما أريد تحقيقه بشكل عام هو:

....

....

....

أما في العمل، ما أرغب في تحقيقه من خلال الإنصات هو:

....

....

....

في حياتي الشخصية، ما أحلم بتحقيقه من خلال الإنصات هو:

....

....

....

تمارين الإنصات التطبيقية

1- خصص أسبوعاً كاملاً للتحدث كل يوم مع شخص ما وادخل معه في نقاش جدي، وحاول تطبيق كل ما تعلمته في هذا الفصل من مهارات، متجنباً الوقوع في ما حذر الفصل منه. هذا التمرين يمكن أن يمارس في البيت، أو العمل، أو مع الأصدقاء.

2- احضر محاضرة عامة، تجد موضوعها ممتعاً بالنسبة لك، وحاول تطبيق تدوين النقاط الرئيسية أو المهمة فيها.

3- اختر شخصاً ما كزوجة، صديق، زميل عمل وحاول الالتقاء به بشكل دوري لفتح موضوعات نقاشية متنوعة ومارس مهارات الإنصات الجيد، وفي النهاية اطلب إليه أن يكتب لك تقريرًا مختصراً فيه عناصر القوة والضعف في إنصاتك، من دون أي انحياز، فكلما كان التقرير صادقاً كانت فرصة تطوير مهارة الإنصات لديك أكبر.

المروءة والإنصات

روي عن رسول الله صلى الله عليه وسلم أنه قال: «من المروءة أن يُنصت الأخ لأخيه إذا حدثه». (الجامع لأخلاق الراوي وآداب السامع 86، الكنز 3/ 7177).



«خطبة الجمعة»
دورة أسبوعية في فن الإنصات!

من لا يلتزم بالإنصات أثناء خطبة الجمعة يحرم نفسه من أجر عظيم. فمجرد رفع الأذان وشروع خطيب الجمعة في خطبته يمنع الحديث أثناء ذلك. وحتى إلقاء السلام على الحضور أثناء الخطبة يفسد على المصلي أجر الجمعة. وعن أبي هريرة رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال «من اغتسل ثم أتى الجمعة فصلى ما قدر له ثم أنصت حتى يفرغ من خطبته ثم يصلي معه غفر له ما بينه وبين الجمعة الأخرى وفضل ثلاثة أيام». [1]

وخطبة الجمعة تعلمنا أدب الإنصات إلى المتكلم وتحذرنا من مقاطعته لأي سبب كان. فعن أبي هريرة رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: «إذا قلت لصاحبك أنصت والإمام يخطب يوم الجمعة فقد لغوت» [2]. ولغوت بحسب شرح موطأ الإمام مالك تعني كلاماً لا خير فيه وهو يفسد أجر الخطبة والحال نفسها تنطبق على «من نهى في الصلاة مصليا عن الكلام فقد أفسد على نفسه صلاته». ولو تخيلنا حال أي خطبة أو ندوة يتحدث فيها الحضور بعضهم مع البعض وقتما شاءوا، فستعجّ الصالة أو المسجد بالضوضاء المزعجة للمتحدث والمنصتين على حد سواء وهذا أحد أسباب التحذير من عدم الإنصات.

ومن أدب الإنصات في خطبة الجمعة تأجيل تشميت العاطس إلى ما بعد الخطبة. فالتشميت يعد أمراً غير مستحب فيها إذ يروى عن العلامة ابن دقيق العيد في كتاب «فتح الباري بشرح البخاري» أنه يرجح الإنصات إلى الخطبة على تشميت العاطس لأنه بالإمكان «تدارك التشميت بعد فراغ الخطيب ولا سيما إن قيل بتحريم الكلام والإمام يخطب». ولكن ماذا إذا عطس الخطيب... فهل

---

1 صحيح مسلم

2 رواه البخاري

يشمت؟ يقول كتاب فتح الباري بشرح البخاري: «لو كان العاطس الخطيب فحمد واستمر في خطبته فالحكم كذلك (أي عدم التشميت) وإن حمد فوقف قليلاً ليشمت فلا يمتنع أن يشرع تشميته» (أي جاز التشميت).

الإمام مالك وأبو حنيفة قالا إنه «يجب الإنصات إذا قعد الإمام على المنبر وقبل أن يشرع في الخطبة» ودللا على ذلك بقولهما: إن «الإنصات إنما هو للإصغاء إلى الخطبة وقبل أن يبتدئ الإمام بالخطبة لم يوجد ما يصغي له ولم يلزم بعد حكم الإنصات للخطبة فلا معنى له ولا يلزم على هذا الإنصات بين الخطبتين لأن حكم الإنصات قد لزم»[1].

ولنستوعب أهمية الإنصات الحقيقية لنفترض أن شخصاً أحسن الإنصات طوال الخطبة وأن آخر كان شارد الذهن عنها، لا شك في أن الأول سيخرج بمعلومات أكثر وربما سيحاط بحالة من التأثر الروحاني تساعده على تقييم نفسه والبدء بأسبوع جديد أكثر قرباً من رضا ربه، أما الثاني فسيخرج – بطبيعة الحال – خالياً «بخُفي حُنين!».

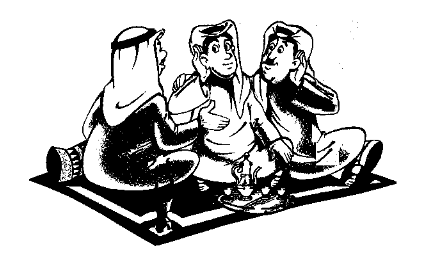
أما حضور صلاة الجمعة فثلاثة أنواع. فعن النبي صلى الله عليه وسلم قال يحضر الجمعة ثلاثة نفر رجل حضرها يلغو وهو حظه منها ورجل حضرها يدعو فهو رجل دعا الله عز وجل إن شاء أعطاه وإن شاء منعه ورجل حضرها بإنصات وسكوت ولم يتخط رقبة مسلم ولم يؤذ أحداً فهي كفارة إلى الجمعة التي تليها وزيادة ثلاثة أيام وذلك بأن الله عز وجل يقول: «من جاء بالحسنة فله عشر أمثالها».

ومن أجمل ما يتعلمه المرء في خطبة الجمعة أن حق المنصت في التحدث مكفول ولكن بعد أن يفرغ المتحدث من كلامه. فبعد خطبة الجمعة والإنصات إلى آيات الله تعالى في الصلاة يفسح المجال عادة لأي شخص بالقدوم إلى الإمام ومحاورته أو توجيه أسئلة معينة إليه. وفي ذلك تدريب أسبوعي للمصلين من الرجال ومن يشاهدون الخطبة من النساء عبر التلفاز في أرجاء المعمورة كافة فيتعلمون أن في الإنصات يتحقق الأجر والثواب وفيه احترام لوقت الآخرين المنصتين، فضلاً عنه أنه خلق رفيع في التعامل مع من هم أعلم منا.

---

1 شرح موطأ الإمام مالك

الفصل الثالث



كيف تجعل الآخرين يُنصتون إليك؟

ألا تشعر بالضجر عندما تسترسل في حديث ما لتجد أن من تحدثه أبعد ما يكون عن ما تقول أو أقرب إلى جثة هامدة .. لا يسمع ولا يتفاعل؟ لماذا لا ينصت الناس إلينا أحيانا؟ ماذا نفعل لدفعهم إلى الإنصات المثالي؟ هذا الفصل يجيب عن الأسئلة السابقة وغيرها .

ثماني طرق تجعل الآخرين ينصتون إلينا

هناك ثماني طرق أساسية تدفع الناس إلى الإنصات هي كالتالي:

1) وضوح هدف الحديث

عدم وضوح هدف المتحدث من كلامه قد يؤدي إلى انصراف المستمعين عن حديثه، بطريقة أو بأخرى، وستكون مهمة المنصت للتعرف إلى الهدف مستحيلة، إذا كان المتحدث نفسه لا يعرف عن ماذا يتحدث. عدم وضوح الهدف، ربما يولد فهماً خاطئاً لدى المستمع، ومثال ذلك، عندما يناديك شخصٌ ما وأنت على وشك القيام من المجلس ويقول: «أريد معرفة رأيك في موضوع معين» من دون أن يوضح ماذا يريد، فإن ذلك يؤدي إلى مللك وشرودك عن حديثه.



أنصت وإن علمت الحديث

«إذا رأيت محدثاً يحدث حديثاً قد سمعته، أو يخبر خبراً قد علمته، فلا تشاركه فيه، حرصاً على أن تعلم من حضرك أنك قد علمته، فإن ذلك خِفَّةٌ وسُوءُ أدب». خالد بن صفوان (الجامع لأخلاق الراوي والسامع) ص 90.

2) حركات العين

توزيع النظر أثناء الحديث يجذب انتباه المستمعين، لذا ينصح بإمعان النظر فيمن تشعر بأنه قد شرد ذهنه قليلا، فذلك من شأنه أن يعيده الى تركيزه السابق إليك. ولقد أثبتت الدراسات العلمية أن حركات العينين الانتقالية للمتحدث أكثر وسيلة لاظهار التفاعل مع المستمعين، هذه دعوة للتركيز في أعين من يحدثك وليس ما يعجبك من ملبسه أو أنحاء الغرفة. يقول السيد Chollar في مقال «In The Blink of an Eye» بمجلة Psychology Today، مارس 1988، «إن زيادة الرمش بالعين قد يعني أن المستمع يمر في مرحلة ضغط نفسي أو جسماني مثل القلق أو الغضب أو الملل». أما انخفاض معدل الرمش بالعين فيرى أنه «يشير أحياناً إلى أن المنصت في حاجة إلى مزيد من المعلومات أو أنه ينصت إلى شيء يحتاج إلى تركيز عيني أكبر».[1] ولما كانت التجربة خير برهان، لاحظ حركة رموش عيني من تحدثه كيف تتوقف عن الحركة بطريقة توحي إلينا برغبتها في المزيد من الإطراء والمدح. جرب ولاحظ الفرق.

3) الحديث المقبول والسهل الفهم

التحدث بطريقة مقبولة وسهلة الفهم للآخرين يؤدي إلى إنصاتهم بشكل أفضل. لقد وعد الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم من يتحدثون بالأحاديث الطيبة والرقيقة على آذان السامعين بمنزلة

---

1 Adrew Wolvin/Carolyn Gwynn Coakley, *Listening* (Mc Graw Hill, Fifth Edition, 1996) Page 122.

عظيمة، فقال: «إن في الجنة غرفا ترى ظهورها من بطونها وبطونها من ظهورها فقام أعرابي فقال لمن هي يا رسول الله قال لمن أطاب الكلام وأطعم الطعام وأدام الصيام وصلى لله بالليل والناس نيام»[1].

الأخلاق والاستماع

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

«من أخلاق المؤمن حُسن الحديث إذا حَدّث، وحُسن الاستماع إذا حُدِّث، وحسن البشر إذا لقي، ووفاء الوعد إذا وعد». (الكنز 775/1، أبو بكر البغدادي، الجامع لأخلاق الراوي وآداب السامع، (دار الكتب العلمية، الطبعة الأولى، 1996) ص 85.

معلومة

الشخصيات التي تتمتع بتلك الصفة غالباً ما تجدها محببة إلى الناس ويؤنس بحديثها. مثال، لغة الأكاديميين العلمية لا تصلح لمخاطبة العوام في موضوع معقد لايستطيع أن يفهموه إلا باللهجة العامية. مثال آخر مخاطبة أطفال الابتدائية بلغة عالية الأسلوب قد تعيق استماعهم وأحيانا كثيرة فهمهم ومن ثم انصرافهم عن الحديث.

الإنصات الحقيقي

قال معاذ بن سعيد: «كنا عند عطاء بن أبي رباح، فتحدث رجل بحديث، فاعترض له آخر في حديثه. فقال عطاء: سبحان الله، ما هذه الأخلاق؟ ما هذه الأحلام؟ إني لأسمع الحديث من الرجل، وأنا أعلم منه، فأريهم من نفسي أني لا أحسن منه شيئاً». (الإمام أبو بكر البغدادي، الجامع لأخلاق الراوي وآداب السامع، (دار الكتب العلمية، لبنان، 1996) ص 86.

تجربة

---

1 سنن الترمذي

4) استخدام المستمع كمثال

تخيل لو أنك سمعت اسمك أثناء حديث جانبي لاثنين في طرف المجلس... ماذا ستفعل؟ لاشك أن فضولك سيدفعك إلى الالتفات التلقائي لمعرفة ما يقال عنك. تلك الاستجابة الفطرية عند سماع الاسم حَريٌ أن تستغل لشد انتباه من يراد جرهم إلى حديث ما، فاستخدام المستمع كمثال أثناء الحديث هو بمنزلة ضوء أحمر لامع لشد انتباهه. وأغرب ما في هذه الفطرة أنها تجذب انتباهك حتى لو نطق اسمك بلغةٍ غير لغتك الأصلية كالإنجليزية مثلا، ولزيادة الانتباه يفضل أن يرافق المناداة بالاسم الإشارة باليد أو الاكتفاء بالنظر المباشر إلى العين بعد إدارة كامل الجسم إلى الشخص المعني، فذلك يزيد التفاعل. مثال، أن تقول : «خالد مثلا يهوى ركوب السفن الشراعية..» وتلتف إليه بكامل جسمك، أما إن كنت واقفاً فتقدم نحوه خطوة أو خطوتين لتسترعي انتباهه أكثر. هذه الطريقة تجذب شاردي الذهن إلى الحديث، وهي طريقة مهذبة لإنهاء الأحاديث الجانبية وتحويل إنصاتهم إلى ما يقوله المتحدث.

العشق

قالوا: إن الأذن تعشق قبل العين أحياناً

5) البدء بذكر الحقائق أو القصص

ذكر الحقائق والقصص في بداية الحديث يجذب الانتباه، فعندما تتعالى الأصوات في نقاش حاد عن «سبب الأمية في الدول العربية»، مثلا، الأمر الذي لا تستطيع معه الدخول فيه، تكون أفضل طريقة لجذب الانتباه هي أن تقول: «هل تعلمون أن الأمية قد انخفضت إلى نسبة كذا في عام كذا حسب آخر

تقرير رسمي نشر حديثاً؟» ستجد أن الرؤوس اشرأبت إليك لمعرفة المزيد. وهنا يأتي دورك في مدهم سريعاً بجمل قصيرة من الحقائق لضمان المحافظة على انتباه المستمعين ومن ثم دفعهم إلى إنصات أكثر جدية.

شخصياً أستخدم هذا الأسلوب بكثرة وأجده رائعاً لجذب الانتباه. مثال على الجمل التي أستخدمها: «قال لي والدي مرة ... وأذكر حكمة معينة عن الموضوع» أو أقول «عندما كنت صغيراً قال لي المدرس ...كذا» أو «أنا حدث لي موقف مشابه مضحك وهو(.....)». تلك الجمل وغيرها تعد مدخلاً جيداً لجذب انتباه وآذان المستمعين أو من يحدثنا.

بريطانيا تدرب سائقي الأجرة على الإنصات

قالت جريدة الأوبزرفر إن الحكومة البريطانية تعد «خطة فريدة من نوعها تقضي بتنظيم برنامج جديد يهدف إلى تدريب سائقي سيارات الأجرة على الإنصات إلى الركاب بدلا من توجيه الكلام إليهم، فقد اكتشفت الدراسات أن سيارات الأجرة توفر مناخاً مريحاً لمساعدة المواطنين على البوح بمشكلاتهم خاصة النساء اللائي يعانين العنف الزوجي ويسارعن بطلب سيارة الأجرة للابتعاد عن البيت.» (نعمات البحيري، تاكسي الفضفضة، مجلة العربي، عدد 532 مارس 2003) صفحة 178.

6) إعادة الجمل أو الأفكار

تؤدي إعادة بعض جمل أو أفكار المتحدثين إلى تفاعل أكثر للمستمعين مع ما تقول. مثال ذلك أن تقول «أنا أتفق مع نقطة محمد...» أو «أعجبتني نقطة خالد». فالجملة الأخيرة لاتشد خالدا فقط بل الآخرين الذين سيكونون أكثر فضولاً لمعرفة ما الذي أعجبك في نقطة خالد. ما تعيده من جمل ليس معناه تسليمك أو اتفاقك معها، ولكنه أحد الأساليب المعينة على الإنصات الإيجابي.

7) تشجيع الآخرين على المشاركة

إن تشجيع المستمعين على مشاركتك الحديث تجعلهم أكثر تفاعلا مع ماتقول، ممن تتجاهلهم. التشجيع يكون بتوجيه أسئلة للمستمعين للتأكد من متابعتهم لحديثك، كأن تقول «...كيف ترى ذلك يا أحمد؟..» «..هل تتفق معي أم لا..؟». حتى ولو كانوا غافلين عما تقول، فإن سؤالك سيعيد إليهم أهميتهم ويوجههم الى الإنصات إليك. مثال آخر على تشجيع المستمعين على التفاعل معك هو تشجيعهم على تزويدك بأفكار إضافية أو اقتراحات. فتسأل «هل من تعليق؟» «هل لديك وجهة نظر أخرى؟». ويؤدي إعطاؤك للمستمع الفرصة الكافية للتعليق على ما تقوله إلى جعله يقظاً ومتابعاً.

الأذن قالب المعلومات العجيب

الأذن هي قالب المعلومات الصغير، الذي لا يحتاج إلى مجهود عضلي يذكر لكي نملأه.

8) استخدام الأيدي

كان استخدام الأيدي وما زال سمة أساسية للمتحدثين المؤثرين وعلى رأسهم الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم، فهي صفة أساسية تلازمه لشد انتباه المستمعين يؤكدها في مواضع عديدة ومنها عندما قال صلى الله عليه وسلم: يقول الله تبارك وتعالى «من تواضع لي هكذا» وظل النبي صلى الله عليه وسلم يشير بباطن كفه إلى الأرض ويهوي به إلى الأرض (يقولون فظل يخفض يده حتى أدناها إلى الأرض) «رفعته هكذا»، وقلب ظاهر كفه إلى السماء حتى جعله في السماء.[1]

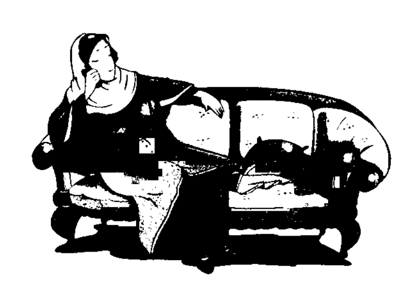
---

1 رواه أحمد.

استخدام الأيدي بمهارة هو أحد أسباب شد انتباه المستمعين، فتخيل أن شخصاً يحدثك عن ارتفاع منسوب المياه في نهر ما أو بحيرة زارها وقد كان جالساً فنهض إلى أعلى ووقف على كرسي رافعاً إحدى يديه ليشرح ارتفاع الماء هل ستغفل عنه؟ أليس ذلك أسلوباً جاذباً للإنصات يحتاج إليه كثير منا؟

السمع يسبق البصر في القرآن

في «القرآن الكريم نجد أن فقدان السمع (الصمم) يسبق فقدان البصر (العمى) في ثلاث عشرة آية في حين أن فقدان البصر يسبق فقدان السمع في آيتين.» (أ. د. سعود السبيعي، بحث «تلاؤم السمع والبصر في تعلم اللغات»، مجلة الإعجاز العلمي – العدد الثاني عشر، صفر 1423 هجري)



الفصل الرابع

المرأة تُحِب المنصتين!

يستغرب بعضنا أحياناً من تخصيص جزء لعملية الإنصات إلى النساء، ولكن الحقائق تثبت أن النساء يتمتعن بحس وحاجات للإنصات تفوق حاجات الرجال، فهي عبارة عن كتلة متنقلة من المشاعر والأحاسيس الرقيقة، ما إن تجد بيئة تفهم حاجاتها حتى ترتمي في أحضانها.

ولذلك نجد المرأة ما إن تواجه مشكلة معينة، حتى تنطلق إلى من يحسن الإنصات إليها، وربما هذا ما يفسر سر علاقة النساء الحميمة مع سماعة الهاتف، فهي فور اصطدامها بحاجز التجاهل وتحقير ما تقول فإنها تبدأ بالبحث عمن يفهمها عبر السماعة.

النساء ينصتن طويلاً بعضهن إلى بعض، لأنهن يفهمن حاجاتهن.

أجمل لحظات المرأة هي لحظات الحب التي تعيشها خصوصاً في أيام الزواج الأولى، لأن الطرف الثاني يكون مشدوداً إليها ومصغياً بكل كيانه، ربما لأنه يشاركها تلك اللحظات الحميمة.

كيف تنصت إليها؟

قبل الإنصات يجب التأكيد أن المواضيع التي تختارها المرأة لا تصب بالضرورة في إناء اهتمامات الرجل، ولكنها في غاية الأهمية بالنسبة لها، لذلك يُعد الاهتمام بكل ما تقوله المرأة لنا أمراً مهماً ويتطلب التفاعل الصادق.

لا تستعرض قدراتك الكلامية
فالمرأة تحبك منصتا جيدا

الرجال المنصتون هم أحباب النساء، وليس من يستعرضون قدراتهم الكلامية.

هذا ما أكدته الدراسة الصادرة عن أحد أهم المراكز العلمية في العالم (MIT) بولاية بوسطن الأمريكية، حيث أكدت إن اختراق قلوب النساء لا يكون باختيار المفردات الجميلة بل بإعطائهن آذانا مصغية.

وقام الباحثين في هذه الدراسة المهمة بتحليل دقيق لـ 60 محادثة بين الرجال والنساء استغرقت أوقاتا مختلفة، فيما أعطي كل رجل وامرأة فيها دقائق قليلة ليتعرفا على بعضهما، وأن يقررا ما إذا كانا يرغبان في الالتقاء مرة أخرى. وكانت النتيجة أن النساء انجذبن أكثر نحو رجال استخدموا كلمات «مشجعة لهن على الاستمرار في الحديث» مثل «صحيح» و «OK» و «I See». حيث تبين للباحثين أن بعض الرجال استخدموا هذه الكلمات خمس مرات خلال خمس دقائق، في حين استخدمها آخرون أكثر من ثلاثين مرة في الفترة الزمنية نفسها.

ذات يوم كنت في الطائرة أنتظر إقلاع رحلتي إلى بيروت، وكانت أمامي امرأة تشتكي إلى رجل بصوت مسموع عن مشكلة في العمل. لم تكن محركات الطائرة قد دارت بعد مما ساهم في جعل صوتها مسموعا لدى الركاب المحيطين. وظلت تشتكي حتى قبيل وصول الطائرة، ولم تتوقف عن الحديث طوال الرحلة. الغريب أنني لم أسمع صوت الرجل أبدا، حتى خلت أنها تحدث الكرسي المجاور! وقبل وصول

الطائرة بدقائق خفت صوتها، وبدأت أسمع ضحكاتهما تعلو شيئا فشيئا. تأملت في سبب هذا التحول المفاجئ في نفسية المرأة فلم أجد غير تلك الفضيلة الراقية التي لجأ إليها هذا الرجل الحكيم. كيف ستكون النتيجة لو اتبعنا هذا الأسلوب الرزين في كسب ود بناتنا وزوجاتنا؟

لقد كان هذا الرجل بحق منصتا مثاليا، حيث لم يقاطع ولم يبدي حلولا (أثناء حديث المرأة) بل تركها تفرغ كل ما في جعبتها من هموم وأحزان، حتى شعرت بالراحة وراحت تبادله الضحكات، كأن شيئا لم يكن! وكان لإنصاته وتفاعله الصادق مع المرأة أبلغ الأثر في تهدءتها. وهنا تظهر أهمية التفاعل مع المتحدث وتجنب مقاطعته، خصوصا من يشكون إلينا الحال.

النساء كالقوارير الزجاجية ... تشف ما في جوفها من مشاعر. وبنظرة خاطفة إلى ملامح وجوههن تتضح لنا حالتهن النفسية. هنا تأتي أهمية الحذر عند اختيار الكلمات الموجهة إليهن والإنصات بجدية إلى حديثهن فهن ينزعجن كما ننزعج من تجاهل الآخرين لحديثنا. لنتخيل كيف ستكون ردة فعلنا عندما نحمل همومنا إلي صديق أو قريب، لنجده غير مكترث ألبته بما نقول. ما شعورنا إن كان من نحدثه ينظر إلى النافذة أو يقلب القنوات الفضائية أو منشغلا بوظائف هاتفه المتنقل؟ وضع أنفسنا في موقع الآخرين يجعلنا أكثر إحساسا بهم.

وعدم الإنصات في المنزل قد يسبب أزمة غير متوقعة. فلو أن بنتا

استأذنت والدها المنهمك في قراءة صحيفته، برغبتها في البقاء خارج المنزل حتى ساعات الليل المتأخرة، ووافق بدوره من دون تركيز على ساعة العودة و مكان الزيارة، ليفاجأ في وقت متأخر أنه لا يعرف أين ذهبت ابنته. كيف ستكون حالته إذا كان هاتفها مغلقا أو خارج منطقة التغطية. والحال ذاتها تنطبق على إذا فوجئ بفاتورة باهظة الثمن لملابس اشترتها ابنته أو زوجته ببطاقة الإئتمان (فيزا)، كان قد وافق على ثمنها أثناء عدم إنصاته. هناك مئات القصص المشابهة التي تؤدي إلى سوء تفاهم بين أفراد المنزل بسبب غياب الإنصات الجيد. والانتباه إلى أهمية الإنصات في المنزل يعد أفضل تدريب لإتقان هذا الفن الرفيع مع أصدقائنا وزملاء العمل.

البعض يظن واهما بأن الزمن حلال المشاكل، وأن قدراتهم الإنصاتية ستتحسن مع مرور الوقت. قرأت دراسات عديدة في هذا الشأن، وشهدت تجارب عملية متنوعة في دوراتي التدريبية لكبار السن، فوجدت أن الإنصات لا يتطور من دون رغبة داخلية حقيقية وتقييم ذاتي مستمر. بل اتضح أن عادة عدم الإنصات إلى الآخرين هي إحدى أهم الصفات التي تنفر الناس منا. ولو استعرضنا أسماء من لا ننسجم معهم فسنجدهم يشتركون في أنهم لا يحسنون الإنصات إلينا. فكيف ننسجم مع من لا تتفاعل أذنيه مع أفكارنا أو آرائنا. ممارسة هذه الفضيلة الراقية في المنزل، وتحديدا مع نسائنا وبناتنا، يبدد التوتر والشحناء والضغينة.

الإنصات يبدو صعبا، في بداية الأمر، ولكن بالتدريب المتواصل يصبح عادة يومية سهلة، وهو فضيلة مهمة نفهم بها الآخرين ونتقرب إليهم... خصوصا معشر النساء.

المرأة تحب «الفضفضة» والرجل يُفَضّل «الكتمان»

نشرت صحيفة عربية أن عربيا عقد قرانه على زوجته الثانية وكانت من الصم والبكم.. لم أجد الخبر طريفا إلا عندما قرأت أن الزوج قد ضاق ذرعا من زوجته الأولى التي أنهكه صراخها طوال فترة زواجهما الممتدة إلى 15 عاما فقرر الزواج من امرأة لا تسمع ولا تتكلم انتقاما منها وراحة له!

كثير منا - رجالا ونساء - لا يعرف حقيقة الفروقات الخلقية بين الجنسين، ومنا من يدعي خبرته العريقة في التعامل مع بنات حواء، فيسقط في أسهل اختبار يقابله كأن يُشبّه امرأة بأخرى - بحسن نية - ظنا منه أنها جميلة فيقع عليه هجوم نسائي لا تحمد عقباه! ما تلك الفروق؟ وكيف نستفيد منها لتحسين علاقاتنا؟

ضغوط الحياة تفتح شهية المرأة!

يقول الدكتور جون غراي أحد أشهر المتخصصين في تنمية العلاقة بين الزوجين عن انفتاح شهية المرأة للكلام عندما تواجه ضغوطات الحياة أنها «ليست طلبا للحلول - كما يعتقد الرجال - ولكنها دعوة للتعاطف والتفاعل معها». ويضيف د.غراي الذي درب أكثر من 25 ألف متدرب ومتدربة، وقدم خلاصة تلك التجربة في كتابه الفريد «الرجال من المريخ والنساء من الزهرة»، الذي بيع منه مايزيد عن 10 ملايين نسخة، يقول إن المرأة تلجأ إلى تفريغ ما تواجهه من ضغوط حياتية عن طريق الكلام، فذلك يشعرها بالراحة والسعادة، وبعد أن تتحدث تبدأ بالتفكير في الحلول. إذا المرأة التي تشتكي لدى زوجها أو صديقتها أو مسؤولها في العمل لا تريد مقاطعات منه بسيل من الحلول ولكنها تريد آذاناً مصغية وتفاعلا صادقا ثم حلولا مختصرة.

أما الرجل فيلجأ إلى حل مشاكله بنفسه، وأحيانا التفكير منفردا فيها، لأن المبادرة النسائية بحل مشاكله ربما تضايقه، لأنها تشعره بالضعف وهو عدو الرجولة الأول منذ نعومة أظفاره. فهو «ما أن يواجه مشكلة يغلق عليه الغرفة للتأمل في الحلول» بحسب د.غراي.

وذلك الفارق بين الجنسين ربما يعلل سبب لجوء كثير من النساء إلى صديقاتهن «للفضفضة» عما في داخلهن، فإذا لم يجدن أحداً استعنّ بسماعة الهاتف! على عكس ما يفعله الرجال.

سكوت الرجل يزعجها

وأكثر ما يقلق المرأة سكوت الرجل، فحالة الصمت تثير علامات استفهام ليست لها إجابة. والمرأة تجد صعوبة في التنبؤ بما يدور في ذهن الرجل.. خصوصا إذا طال صمته، الأمر الذي يدفعها إلى محاولة تغييره فالنساء جبلن على التغيير الدوري فهو جزء مهم في حياتهن: كتغيير ألوان شعرهن، وبشرتهن، وملابسهن، وأثاث المنزل، ونوعية الأكل، وينطبق ذلك على العناية بمظهر أطفالهن الخارجي. وغالبا ما تقوم المرأة بذلك بنفسها لشعورها بالمسؤولية تجاه تلك الأمور.

فعندما يسكت الرجل تشعر المرأة بأنه دخل إلى حالة غامضة أو مشكلة وأن عليها المبادرة إلى حلها مثلما تعمل في سائر شؤون حياتها. وكلما طال صمته امتدت ظنونها إلى ما هو أسوأ، وهنا تقع المشكلة بين رغبة الرجل في السكوت والتفكير في حل مشاكله ورغبة المرأة المتعاطفة في التخفيف عنه.

أنصت تحبك المرأة!

والنساء يحببن من ينصت إليهن، وممارسة هذه الفضيلة الراقية معهن تأتي بمردود رائع، يقول عالم النفس الشهير د.مورغن سكوت بيك في كتابه الجميل The Road Less Traveled الذي بيع منه أكثر من 6 ملايين نسخة، إن إحدى مراجعات عيادته النفسية أصابته بالحيرة إذ لم يجد في حياتها مشكلة واحدة تستحق العلاج، وبعد أن قرر الاكتفاء بالإنصات إليها لأسابيع فوجئ بتحسنها ثم وقعت في حبه! وبعد أسئلة اكتشف أن زوجها لا ينصت إليها البتة.

أحد الأخصائيين النفسيين في دولة الكويت أخبرني أن فتاة أصرت على حجز ساعات مركزه الاستشاري لأسبوعين كاملين، ودفعت المبلغ مقدما وكان طلبها الوحيد «أريدك أن تسمعني فقط، فلا أحد يسمعني في المنزل!» والموظفة إذا لم ينصت إليها المسؤول فقد تجد نفسها مضطرة إلى إفشاء مشاكل العمل إلى زميلاتها، وبالتالي تنتشر مشكلتها تدريجياً وربما مشوهة إلى جميع إدارات العمل.

قدرتنا العقلية

حسب دراسة شهيرة لجامعة هارفرد، فإن الرجال لا يستطيعون مسايرة قدرة المرأة الخارقة على القيام بأكثر من عمل في وقت واحد، حيث كشفت الدراسة أن الجانب الأيسر لمخ الإنسان مسؤول عن الأنشطة الذهنية كالكتابة والأرقام واللغات وغيرها. أما الجانب الأيمن فهو المسؤول عن التخيل والتفكير أو ما يسمى بأنشطة اللاوعي التي تدور في أذهاننا، كما يتولى هذا الجانب مسؤولية أحلام اليقظة والألوان وما شابهها، وأكدت الدراسة التي صارت حقيقة علمية تدرس

في الجامعات أن النساء يستطعن القيام بأنشطة الجانب الأيمن والأيسر في وقت واحد، الأمر الذي يشكل صعوبة بالغة على الرجال، فالمرأة تستطيع قراءة الصحيفة والاستماع إلى برنامج تلفزيوني في آن واحد، ويمكنها التركيز على سماع صوت طفلها الذي يلهو في الغرفة المجاورة أثناء عملها داخل المطبخ.

من يعمل مع النساء ربما يلاحظ أنهن أكثر ميلاً إلى أحاديث التفاصيل، على عكس الرجال الذين غالبا ما يميلون نسبيا إلى الأحاديث المقتضبة.

أخبرني رئيس مجلس إدارة إحدى الشركات بعد قراءته للطبعة الأولى من هذا الكتاب «مشكلتي مع النساء في الشركة أنهن يعشقن الحديث المفصل.. ولذا عندما أطلب إحداهن لمناقشة قضية ما فإنني أحتاج إلى وقت أطول من زملائي الرجال، الذين عادة ما يناقشونني وقوفا بسبب عجلتهم».

الفروق بين الرجال والنساء لا تعد ولا تحصى وهي صارت علما يدرّس في الجامعات وكثير من المراكز التدريبية المتخصصة، والجهل بهذه الفروق قد يكون نواة لمشكلة غير متوقعة في المنزل أو العمل أو سائر الأمكنة العامة!

الرجال من المريخ والنساء من الزهرة

ما يحبه الرجل وما تحبه المرأة لخصه د.جون غراي في ست نقاط، وهو صاحب أهم كتاب في العالم يشرح الفروق بين الرجال والنساء، وصاحب أشهر مركز لتنمية العلاقة بين الجنسين حسبما ذكر آنفاً،

حيث قال في كتابه «الرجال من المريخ والنساء من الزهرة» إنه استغرق أكثر من سبع سنوات في تدوين كتابه عن تجاربه مع النساء والرجال الذين يجيئون إليه من جميع أقطار العالم طلبا لحل مشكلاتهم، وخلص إلى الآتي:

حسب الترتيب الرقمي فإن النساء يحببن ما يلي:

1	الاهتمام	2	تفهم حاجاتهن	3	الاحترام
4	الإخلاص	5	التأييد	6	الطمأنينة

حسب الترتيب الرقمي فإن الرجال يحبون ما يلي:

1	الثقة	2	القبول	3	التقدير
4	الإعجاب	5	الاستحسان والتأييد	6	التشجيع.

أول مركز عربي متخصص في «الاستماع» إلى شكاوى الناس: النساء زبائن دائمين «لمركز الاستماع»!

عندما قرأت أن 90 في المائة من عدد المتصلين بـ «مركز الاستماع» في دولة الكويت هم من النساء، دفعني الفضول لمعرفة الأسباب، فسارعت إلى زيارة مديرة هذا المركز الأول من نوعه بالوطن العربي المتخصص في استقبال شكاوى الناس المتنوعة وحلها عبر الهاتف من قبل أخصائيين في مجالات مختلفة.

الأستاذة هدى العجيل مديرة مركز الاستماع قالت «النساء في مجتمعاتنا يعانين من ضغوط نفسية متزايدة بسبب تجاهل البعض الإنصات إليهن» وأضافت أن «نساء كثيرات يهربن من صد أقربائهن عنهن إلى علاقات مشبوهة لتفريغ همومهن». وهنا مكمن الخطورة،

فالنساء اللاتي لا يجدن آذانا مصغية يبحثن عنها في أمكنة أخرى ربما لا تخطر على بال أولياء أمورهن.

وقالت إن «مكالماتنا الهاتفية مع العملاء سرية جدا، وليس لدينا جهاز كاشف لرقم المتصل» وهو ما يجعل النساء المتصلات «يصارحننا بأدق تفاصيل مشاكلهن المؤلمة». وبحسرة وألم قالت إن نساء عديدات يتعرضن للضرب المبرح والشتم وغيرها من إهانات وإن أخريات «يعانين من مشكلة العنوسة» مؤكدة أنها متفشية بكثرة في مجتمعاتنا. وناشدت الآباء والإخوة في مجتمعاتنا بضرورة «التقرب منهن بالإنصات إليهن من دون إصدار أحكام مسبقة» حيث أكدت أن «الإنصات الجيد يساهم في حل المشاكل». ولما سألناها: هل تجرون مقابلات شخصية مع عملائكم، فأجابت: «لا تسمح سياسة المركز بالمقابلات الشخصية ولا حتى الاتصال بالعملاء فأغلب المشكلات التي نتلقاها نحلها بالإنصات الجيد والمشورة المنهجية العلمية» التي جاءت نتيجة لدورات تدريبية متخصصة ومكثفة من قبل أخصائيين لمدة 3 سنوات قبل مباشرة المركز عمله.

وبينما كنت أتابع الأخصائيين المنشغلين بالرد على اتصالات العملاء، من خلال الأبواب الزجاجية لغرفهم المغلقة، لاحظت أن غالبيتهم من النساء فقالت العجيل: «ليس النساء فقط هم غالبية المتصلين بنا بل حتى العاملين معنا معظمهم من النساء فهناك 9 أخصائيات مقابل أخصائيين اثنين فقط. ولما تساءلنا «ألم يتقدم رجال أخصائيون لهذه المهنة» قالت: «جاءنا عشرات المتقدمين ولكن غالبيتهم من النساء»! وربما يكون هذا مؤشر على شعور النساء

بأهمية الإنصات إلى مشاكل الآخرين، وهنا تأتي أهمية عدم تجاهل الإنصات إليهن، فقد يسبب ذلك أذى لهن.

ولاحظ الأخصائيون في المركز أن بعض النساء يتصلن فيطلبن أخصائياً أو أخصائية معينة بالاسم. وترى مديرة المركز أن ذلك مرده إلى «الراحة التي يجدنها في بعض الأخصائيين الذين يحسنون تقديم الاستشارة والإنصات الجيد» للمشاكل.

ومن أسباب نجاح مركز الاستماع عدم تقييم المتصلين أو الحكم على سلوكهم أو الإثقال عليهم باللوم والعتاب فالمركز حسب قولها «ليس مركزا وعظيا أو دينيا وإنما هو مركز مهني يقدم الاستشارة والحلول العملية بإتباع طرق علمية معترف بها عالميا في حل المشكلات». وهو بلا شك أهم عوامل كسب الطرف الآخر.

وقالت إن «المشكلات الاجتماعية أكثر معضلة نواجهها حيث تشكل 84 في المائة من الاتصالات الواردة إلى مركز الاستماع وعلى رأسها الزوجية ويلي ذلك المشكلات النفسية. ولذلك فإن تفهم الزوجين لمشاكلهما ومحاولة حلها هو مطلب مهم للحفاظ على علاقتهما التي هي أساس لاستقرار أي أسرة.

أما عن طريقة التعامل مع العملاء فتقول «لا نقاطع حديث العميل أبدا حتى ينتهي، لأنه أسلوب يريح المتحدث» وأشارت إلى أنها وجدت «عميلات كثيرات يكررن نقطة معينة طوال حديثهن» على الرغم من تأكيدات الأخصائيين بوضوح الفكرة ووصولها إليهم. وتفسر هذه

الحالة بأن «النساء إذا شعرن بأن نقطة معينة تهمهمن فإنهن يكررنها مرات عديدة» وفي ذلك إشارة إلى أنه على الرجال إعطاء أهمية أكبر للنقطة التي تكررها المرأة أثناء شكواها أو تذمرها.

وضربت مثلا على ذلك بأن بعض الزوجات والفتيات «يكررن» في اتصالاتهن نقطة تعرضهن للضرب والشتم من قبل أزواجهن أو آباءهن على الرغم من تأكيد الأخصائيين أن الفكرة وصلت وأنهم سيعلقون عليها.

ومديرة مركز الاستماع التي تعمل أخصائية متطوعة فيه منذ تأسيسه تؤكد بأن 90 في المائة من الحالات التي عايشتها شخصيا «تم حلها بالإنصات الجيد والحلول العملية المدروسة فنسائنا يبحثن عن آذان مصغية».

ودعت نساء المجتمع العربي إلى الاتصال بأخصائيي مركز الاستماع التطوعي وسماع استشارتهم، فهي ترى أن «استشارة متخصص متطوع أجدى وأنفع بعكس استشارة بعض العامة الذين ربما ينقلون تجاربهم السلبية إليهن بنصائحهم المبنية أحيانا على نقص في المعلومة أو الخبرة، وقد تكون نصائحهم أقرب إلى العاطفة منها إلى الحكمة والمنطق».

ونوهت إلى خطورة الاستهانة بالإنصات إلى النساء فقالت «تجاهل الإنصات إلى النساء يسبب أزمة عائلية لا تحمد عقباها» فالمرأة (حسب قولها) «شفافة وحساسة وتتراكم لديها المشكلات بسرعة مما يستدعي ضرورة تفريغها لهمومها عبر أناس يجيدون فن الإنصات والنصح والمشورة».

فتيات: انحرفنا أخلاقيا ... ولا نجد أنيسا!

وقالت مديرة مركز الاستماع إن فتيات عربيات كثيرات في عمر الزهور «يشتكين ويبكين بحرقة إلى أخصائيينا بسبب إهمال أهلهن لهن وعدم الوقوف على مشاكلهن». وتؤكد أن فتيات عديدات «اعترفن بندمهن على انحرافهن الأخلاقي» والذي يرون أنه بسبب «عدم وجود أنيس يجالسهن في البيت فالجميع مشغول عنهن». وقالت إن الأخصائيين المتطوعين مستعدون لسماع مشاكل النساء على رقم 804447 (965+) من الساعة الرابعة والنصف مساء حتى الثامنة والنصف بتوقيت دولة الكويت ماعدا يومي الخميس والجمعة والعطل الرسمية.

إليك بعض النقاط التي ننصح الرجال باتباعها وأخرى بالابتعاد عنها:

إفعل

أترك الصحيفة عندما تتحدث إليك.

تفرغ للإنصات عند إلحاحها فستجد نتائج مذهلة.

انظر إلى عينيها فإنها الوسيلة الوحيدة التي تنقل المشاعر بصدق وسرعة.

أشعرها باهتمامك بطرح أسئلة توضيحية.

إذا سرحت فقل «عفوا» لم أسمع آخر كلمة، فذلك يظهر جدية المتابعة.

لا تفعل

لا تقلب القنوات الفضائية أثناء حديثها كي لا تشعر بأنها مملة.

لا تسفه أسئلتها أو مواضيعها، فاهتمامات المرأة مختلفة عن الرجل.

إذا تحدثت المرأة لا تتطرق إلى موضوع آخر خاص بك حتى لاتشعر بتفضيلك له عليها.



الفصل الخامس

كيف تتأكد من جدية المنصتين؟

هل تستطيع اكتشاف من يتصنع في إنصاته؟ أم يمر عليك التصنع في الإنصات مرور الكرام، هل هناك طرقاً عملية تفرق بين الإنصات الجدي والمصطنع؟

لقد سهل علم لغة الإيماءات الجسدية، الذي أصبح ينتشر انتشارًا كبيرًا في الجامعات ومراكز التدريب العالمية، مهمة الإنصات فقد اكتشف علماؤه أن جسد الإنسان ويديه ونبرة صوته هي اتصالات غير شفهية تتكرر عند معظم الناس عندما يواجهون مواقف معينة. مثال ذلك أن انحناء المستمع بنصف جسده إلى الأمام باتجاه المتحدث ربما يعني أنه يتصنع الإنصات، كما قد يعتبر تقاطع الذراعين على الصدر بمنزلة الحاجز الذي يضعه المتحدث بينه وبين محدثه، ويعوق استماعه الجيد.

في هذا الفصل سنتطرق إلى 8 إيماءات تفرق بين الإنصات الجدي والمتصنع.

الإيماءات الثماني للمنصت الجدي والمتصنع

الإيماءات التي سنتطرق لها هي كالتالي:

1- إيماءة حك الأذن.

2- إيماءة الملل.

3- إيماءة قرع الأصابع والأقدام.

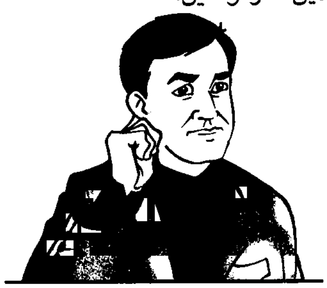
4- إيماءة تربيع الذراعين.

5- إيماءة الجلسة الانتقادية.

6- إيماءة فرك راحة اليدين.

7- إيماءة اليدين الممسكتين.

8- إيماءة اليدين المرفوعتين.



الشكل (1) شخص يحك أذنه

1) إيماءة حك الأذن

يقول آلن بيز في كتابه لغة الجسد، الذي طبع منه 3 ملايين نسخة وترجم إلى 32 لغة، إن حك الأذن هو محاولة تلقائية من المستمع «لعدم سماع أي شيء لا يحبذه المستمع... في محاولة لصد الكلمات بوضع اليد حول الأذن أو فوقها»[1]. ويفسر تلك الحركة بأنها طريقة يقوم بها الراشدون (الكبار) امتداداً وتواصلاً لحركة نقوم بها عندما كنا صغارًا وهي سد الأذنين لصد توبيخات والدينا. ويوضح أن حك الأذن ينقسم إلى إيماءات هي:

الإيماءة الأولى: حك ظاهر الأذن والحفر بالإصبع.

الإيماءة الثانية: شد شحمة الأذن بقوة إلى الأسفل.

الإيماءة الثالثة: ثني الأذن جميعها إلى الأمام لسد فتحة الأذن.

«**الإيماءة الثالثة:** هي علامة على أن الشخص قد سمع ما يكفي، أو أنه يريد أن يتكلم»[2].

1 Allan Pease, *Boday Language*, (Pease Training Inernational, 2001) Page 73.

2 مرجع سابق، ص 73



الشكل (2) شخص غير مستمتع بما يسمع (متململ)

2) إيماءة الملل

ويقول آلن بيز إنه «عندما يقوم السامع باستخدام يده لإسناد رأسه، فذلك علامة على أن الملل قد تسلل إليه، وأن اسناد الرأس هو محاولة للإمساك به عالياً لمنع نفسه من الوقوع في النوم»[1].

3) إيماءة قرع الأصابع والأقدام

إن قرع المستمع على الطاولة بأصابعه والأرض بقدمه لهو إشارة غير مقصودة، ودليل على أن صبره قد نفد، وكلما ازدادت سرعة قرع الأصابع والأقدام زاد مقدار نفاد الصبر، على حد تعبير آلن بيز. ويضيف «إنه غالباً ما يساء تفسيرها [هذه الإيماءة] من الخطباء المحترفين باعتبارها إشارة ملل، ولكنها في الواقع مؤشر على نفاد صبر الشخص»[2].

1 مرجع سابق، ص 79
2 مرجع سابق، ص 79



الشكل (3) تربيع الذراعين

4) إيماءة تربيع الذراعين

إن كان محدثك ممن يربع ذراعيه على صدره أثناء الاستماع إليك، فهذه علامة على أنه «قلما يصغي إلى ما يردد ويقال»[1]، كما أنها إشارة إلى تكوّن أفكار سلبية لديه تجاه حديثك. ويفسر آلن بيز إيماءة تربيع الذراعين بأنها «استجابة بشرية طبيعية نتعلمها في سن مبكرة لحماية أنفسنا».[2] ويبين أننا عندما كنا أطفالا كنا نختبئ خلف الطاولات والكراسي و عباءة الأم عندما نكون في حالة هروب من شيء معين. وبعد بلوغ السادسة لم يعد الاختباء وراء الأشياء الصلبة مقبولاً لدينا، فتعلمنا إيماءة تربيع الذراعين. ومع تقدم أعمارنا طورنا تلك الإيماءة، لدفع أي سلوك مقابل غير مرغوب فيه.

وذكر آلن بيز أن بحوثاً في الولايات المتحدة الامريكية أظهرت أن ايماءة تربيع الذراعين كانت سبباً في قلة نسبة احتفاظ ذاكرة مجموعة من الطلبة بنسبة 33 بالمائة عن نظرائهم ممن لم تتربع أذرعهم.

---

1 مرجع سابق، ص 90

2 مرجع سابق. ص 90

وعلل سبب لجوء الناس إلى هذه الإيماءة إلى أنهم يرونها مريحة لأنها تصد الأفعال غير المرغوب فيها. «إذا كان لديك موقف سلبي، أو دفاعي، أو عصبي، فإن وضع الذراعين بشكل تربيعي يُشعر بالراحة».[1]

تربيع الذراعين والقبضة

تشير إيماءة قبض اليدين أثناء تربيع الذراعين إلى أن المستمع يتخذ «موقفاً عدائيًا ودفاعيًا»[2]. ويضيف آلن بيز إن تلك الإيماءة «غالباً ما تُقرن بإطباق الأسنان والوجه المحمر، وفي هذه الحالة يُتوقع هجوم شفهي أو مادي مضاد من قبل الشخص»[3].



الشكل (4) تربيع الذراعين والقبضة

5) إيماءة الجلسة الانتقادية

الجلسة الانتقادية هي إسناد المستمع راحة يده إلى الوجه، مع السبابة التي تشير إلى أعلى الخد، في حين تغطي إصبع أخرى الفم، والإبهام يسند الذقن. الجلسة الانتقادية تشير إلى أن المستمع يميل إلى انتقاد المتحدث، ويعرف ذلك عندما تكون الساقان متقاطعتين بإحكام، والذراع أقرب إلى الجسد، بطريقة دفاعية، في حين يكون

1 مرجع سابق، ص 73

2 مرجع سابق، ص 90

3 مرجع سابق، ص 90

الرأس والذقن إلى أسفل، بطريقة عدائية. ويصف آلن بيز من يجلس هكذا بأنه كالذي يقول «أنا لا أحب ما تقوله، ولا أوافقك عليه».[1]

أحد أصدقائي العرب قال لي «عندما أحس أن ملامح عدم اتفاقي مع المتحدث بدأت تظهر أو عندما أنتقد شخصاً ما بداخلي، ألجأ إلى إسناد راحة يدي على فكي السفلي والسبابة مشيرة إلى الأعلى في حين تغطي الوسطى ملامح فمي»، فقلت له إن علماء لغة الجسد يسمونها «الجلسة الانتقادية»، فاستغرب وقال: «لم أقرأ كتاباً واحداً في حياتي عن لغة الجسد، ولكنني أشعر أن هذه الحركة مريحة لإخفاء ملامح وجهي».

الأذن ناقل محتوى اللسان

«الأذن هي العضو الأساسي الذي اهتم به القرآن بوصفه أداة التعلم. ومع ذلك تظل الأذن جهازاً مهما للغاية في نقل المحتوى اللساني إلى العقل الذي يقوم بفك شفرات الوحدات الصوتية إلى كيان مفهوم وسيمي (ورموزي)». (أ. د. سعود السبيعي، بحث «تلاؤم السمع والبصر في تعلم اللغات»، مجلة الإعجاز العلمي – العدد الثاني عشر، صفر 1423 هجري).

6) إيماءة فرك راحة اليدين

يقول آلن بيز «إن فرك راحة اليدين طريقة يتصل بها الناس بصورة غير شفهية بالتوقع الإيجابي»[2]. ويبين ذلك بقوله إن رامي النرد يفرك بين راحتيه النرد كعلامة على التوقع الإيجابي للربح، ويفرك عريف الندوة راحتيه معاً قائلاً للحضور «لطالما تشوقنا إلى سماع المتحدث التالي»[3]، كما يصف عودة النادل (الجرسون) في نهاية السهرة الذي يقبل إليك فاركا راحة يديه سائلا إياك «أيطلب سيدي شيئا آخر؟»[4]

1 مرجع سابق، ص 14

2 مرجع سابق، ص 55

3 نفس المصدر السابق

4 مرجع سابق، ص 56

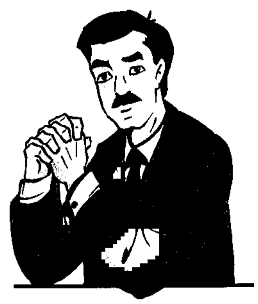
وهو بذلك يتوقع منك (بقشيشا). من هنا يجب الانتباه إلى أن قيام المستمع بهذا الحركة دليل على متابعته لك، وأنه يتوقع إيجابيات كثيرة في حديثك.



الشكل (5) فرك راحة اليدين

7) إيماءة اليدين الممسكتين

يقول آلن بيز «إن البحوث التي أجراها كل من نيرنبرغ وكاليرو حول اليدين الممسكتين إحداهما بالأخرى، انظر الشكل أدناه، بإحكام جرتهما إلى نتيجة أنها إيماءة إحباط»[1]. ويضيف إنها إيماءة تعني موقفًا سلبيًا تجاه المتحدث.



1 مرجع سابق، ص 57

8) إيماءة اليدين المرفوعتين

ويرى آلن بيز أن هناك علاقة متبادلة بين العلو الذي تُرفع فيه اليدان وشدة سلبية مزاج الشخص. بمعنى آخر يكون الشخص أكثر صعوبة في التعامل عندما تكون يداه مرفوعتين منه إذا كانت اليدان في وضع أكثر انخفاضا، ومثل الإيماءات السلبية الأخرى، ينصح بمحاولة فك أصابع ذوي هذه الإيماءة، لكي ترى راحة اليدين ومقدمة الجسد، وإلا استمر الموقف العدائي. ويكون ذلك بتغيير الموضوع قليلاً أو استخدام أمثلة مشوقة وغيرها من مواضيع تناولناها في الفصل الثاني.

نقاط عامة لإنصات أفضل

لضمان إنصات إيجابي نورد بعض النقاط العامة:

1) إرسال الملاحظات سريعا عقب انتهاء المتحدث من كلامه بالكامل من دون مقاطعة.
2) الوضوح في الملاحظات والتعليقات والاختصار قدر الإمكان أمر مطلوب.
3) لا يفضل التعليق لمجرد التعليق أو إيهام المتحدث بإنصاتنا له.
4) لا يفضل التعليق بمعلومة خاطئة أو خارجة عن الموضوع لأن ذلك يقلل قيمتنا لدى المستمعين، فينصرف إنصاتهم عنا.

الخطوط الجوية البريطانية

استخدمت الخطوط الجوية البريطانية إعلاناً جميلاً، حمل صورة كبيرة لأذن إحدى المضيفات، على طول صفحة الإعلان توحي بأهمية الإنصات للراكب، وكتب على الإعلان «هي أهم صفة على متن طائراتنا».



العوائق بين المنصت والمتحدث

افترض أنك سمعت مذيعاً يذكر اسمك أو اسم أحد أفراد عائلتك ..كيف ستنصت إليه؟ بالتأكيد ستنصت بكل جوارحك وكأن على رأسك الطير! وبعبارة أخرى، تحاول إبعاد جميع العوائق التي تحول بينك وبين الإنصات للموضوع. تلك العوائق تعيق بشكل أو بآخر المنصت عن الاستفادة من معلومات كثيرة وقد تؤثر على طبيعة بعض العلاقات الشخصية فما هذه العوائق؟ وكيف يتم تجاوزها؟

العائق الأول

التحدث

التحدث هو أهم عوائق الإنصات. وقد قيل: «من يتكلم أكثر يتعلم أقل، ومن ينصت أكثر يتعلم أكثر». ويظهر ذلك جلياً في حضور المحاضرات العامة أو الاجتماعات أو الدروس الدينية، فهناك ثلاثة أنواع من الحضور:

النوع الأول: ملتزم بـالإنصات للمتحدث.
النوع الثاني: يتحدث إلى من بجانبه بين الفينة والأخرى.
النوع الثالث: حاضر الجسم وشارد الذهن.

النوع الأول الذي يفضل الإنصات على التحدث لاشك في أن معلوماته تزداد مع مرور كل دقيقة، حتى وإن كان الدرس مملاً أو لا يضيف جديداً إليه فإنه يعرف مع مرور الوقت شخصية المتحدث وضحالة معلوماته على الأقل ! أعرف أكثر من شخص من أهل العلم ويتمتعون بقدرة عالية على الإنصات أنهم يكتفون بتوزيع ابتسامات على أن ينبسوا ببنت شفة! وربما كان إنصاتهم سبباً في كمية المعلومات التي حصلوا عليها.

النوع الثاني يصعب عليه أن يصل إلى مرحلة الأول وتركيزه لأنه منشغل، ومهما حاول لا ترقى كمية معلوماته إلى كمية معلومات الأول.

أما النوع الثالث بلاشك فستكون معلوماته أقل من نصيب الثاني والأول بطبيعة الحال. فَهُوَ لاهٍ عن ما يقال لإنشغال ذهنه في موضوع آخر.

الإنصات شجاعة!

من الشجاعة أن تقف وتتحدث، ومن الشجاعة أن تجلس وتنصت إلى الآخرين. (رئيس وزراء بريطانيا الأسبق وينستون تشيرتشل)

العائق الثاني
الانتقائية في الإنصات

ألا تشعر أحياناً كثيرة أنك تنتقي ما تريد الإنصات إليه؟ إذا كانت الإجابة بنعم فأنت أحد الغالبية التي تتبع طريقة الانتقائية في الإنصات. الانتقائية في الإنصات إحدى السلبيات التي لا يعلمها كثير من الناس، ويمارسونها معتقدين بإيجابيتها. إن كنت تعتقد أن شرودك أثناء الحديث ربما لا يشعر

به محدثوك فأنت على خطأ ظاهر، فكثير من الناس يتمتعون بقوة ملاحظة غير عادية ربما لا تبدو على وجوههم ! من الصعب على المرء أن يكسب شخصاً ما كأن يشكي إليه حاجته وهو يستمع فقط لما يريد من دون إعطاء الفرصة الكاملة له للتحدث عن ما يجول في خاطره. إن الاعتراف بالعادة السيئة (وهي عدم الإنصات الإيجابي) هو بمنزلة الخطوة الأولى في طريق التخلص منها. لذا يجب علينا أن نعترف وألا نكابر بعاداتنا الانتقائية في الإنصات والتي تحول دون الاستفادة من الإنصات الإيجابي.

العائق الثالث

الحكم المسبق

الحكم على المتكلم قبل أن يكمل حديثه هو عائق آخر. بمعنى آخر لا تفترض مسبقاً بأن فلانا لن يأتي بجديد فهو كعادته يعشق التحدث وهو لا يقول شيئاً مهماً، فتصد عنه. والمدرسة النبوية تلفتنا إلى ذلك الأسلوب الراقي في الإنصات بعدم الحكم المسبق قبل الإنصات إلى المتحدث، حيث قال عمرو بن العاص رضي الله عنه : «كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يُقبل بوجهه وحديثه على شر القوم، يتألفه بذلك، وكان يُقبل بوجهه وحديثه عليّ حتى ظننت أني خير القوم»[1].

وعلاوة على أن الحكم المسبق عادة مذمومة فإنها قد تفوت عليك فرصة الاستفادة من معلومة أنت في أمس الحاجة إليها، لو انتظرت إلى نهاية الحديث، فقد تكون سبباً في تغيير حياتك. هناك أشخاص ما إن يكتشفوا من ثنايا الحديث توجهًا معينًا أو انتماءً أو فئويةً في محدثه فإنه سرعان ما يطلق حكمهُ ويحاول إنهاء الإنصات أو التظاهر به. وهناك من يحكم على حديث الصغار مسبقاً بالجهل

1 رواه الطبراني.

بأمور الحياة أو ماشابه ذلك ليفاجأ بفطنتهم وبلفتاتهم غير العادية. وقصة الرجل الذي كان مشهوراً بفسقه أحد أولئك الذين فوجئوا بتأثير الصغار عليهم، وذلك فور أن وجهت له ابنته الصغيرة نصيحة عابرة فوقرت في قلبه بشدة فاستقام. ألا يدعونا ذلك إلى إعادة النظر في المثل العربي «أكبر منك بيوم أفهم منك بسنة»

الإنصات قد يكون سبباً لتغيير حكم مسبق فرضته على شخصٍ أخطأ في حقك أو في حق مجتمعك. فقصة الخليفة الراشد عمر بن الخطاب خير مثال عندما كان يتجول ويتعسس الرعية بالليل وأحس بنفر اجتمعوا على مجون، فتسور عليهم منزلهم، وفاجأهم في لهوهم ففزعوا. قالوا يا أمير المؤمنين: لئن كنا قد ارتكبنا خطأ، فلقد ارتكبت ثلاثة أخطاء. قال وما هي؟ قالوا: قال تعالى ولا تجسسوا، وقد تجسست، وقال «وأتوا البيوت من أبوابها»، وقد تسورت، وقال «لا تدخلوا بيوتاً غير بيوتكم حتى تستأنسوا وتسلموا على أهلها» ولم تفعل فعجب عمر من فقههم، واعتذر لهم كما اعتذروا إليه وعاهدوه على التوبة. المقصود في هذه القصة أن إنصات الخليفة عمر بن الخطاب رضي الله عنه كان سبباً في تغيير موقفه الذي جاء بدافع أنه أمير المؤمنين ولا يرضى أن يرى الفساد دون أن يغيره. الرواية تظهر أن إنصاته كان مثالياً فهو تركهم حتى يفرغوا من حديثهم رغم سكرهم ففكر فقال ما قال رضي الله عنه وأرضاه.

العائق الرابع
سرعة العقل واللسان

تشير الإحصائيات وتجارب الدورات التدريبية إلى أن معدل سرعة

الكلمات التي ينطق بها الشخص هي 200 كلمة في الدقيقة، في حين تتجاوز سرعة تفكير الدماغ معدل 850 كلمة في الدقيقة. وهو ما يؤكد أن التفاوت الكبير بين الاثنين يترك فرصة أكبر للمنصت أياً كان الموضوع لأن يشرد ذهنه وهو ما يشكل أحد العوائق التي تواجه المنصت. لذا يجب على المتحدث أن يراعي هذا الفرق في كثير من الناس، وذلك بأن يحاول قدر الإمكان الاستعجال في الحديث وتركيزه على النقاط المهمة باختصار مفيد. ولذلك نجد أننا كثيراً ما نسهو أو نصد عن المتحدث الذي يتحدث ببطء شديد أو عندما يسترسل المحاضر في القاعة أو الفضائيات في الإطالة في نقطة فرعية.

مشاركة الغير في حديثهم

قال بعض الحكماء: إن من الأدب أن لا يشارك الرجل غيره في حديثه، وإن كان أعلم به منه، وكما قال الشاعر:

ولا تشارك في الحديث أهله   وإن عرفت فرعه وأصله

تجربة

العائق الخامس

اختيار المكان والزمان

في بعض دول الخليج العربي تتجاوز درجة حرارة الشمس في الصيف 55 درجة مئوية وهي كافية لإذابة قطعة من الشكولاته في يدك. في إحدى المرات ركبت سيارتي في الكويت عند منتصف الظهيرة وإذا بأغلفة أشرطة الكاسيت متمددة من الحرارة وقد تغير شكلها. ولك أن تتخيل كيف سيكون إنصاتك إلى شخص يتحدث إليك خارج المبنى وتحت أشعة هذه الشمس اللاهبة !

أما اختيار الزمان غير المناسب للحديث فهو أيضاً لا يؤدي إلى

الإنصـــات المطـلوب. فلماذا نتوقع إنصات شخـص قد أخبرنا بأن صديقه ينتظره وهو في عجلة من أمره. بصراحة أغرب أسئلة أسمعها هي التي أسمعها في المصاعد. فتجد شخصاً قد ضغط على زر الدور الأول وهو في الدور الأرضي ويسأل صديقاً قد لاقاه في المصعد عن رأيه في قرار سياسي اتخذتـه دولة ما أو تحليلـه لسـبب خسـارة فريـق ريـاضي أو ما شابه ذلك! مثال آخر، هو من يأتي إلى شخصين منهمكين في حديث جـانبي بصـوتٍ منخفض ليمطرهم بوابل من الأسئلة طالـباً رأيهم في موضوع معين، فكيف يريد هذا أن يستمعوا إليه. في تلك اللحظات القصيرة.



سر قوة المتحدث

قال الأوزاعي: «حسن الاستماع ...قوة للمتحدث» (الإمام أبو بكر البغدادي، الجامع لأخلاق الراوي وآداب السامع، (دار الكتب العلمية، لبنان، 1996 ص 86.

العائق السادس

الغموض

ليس كل ما نقوله يفهمه المنصت، فاختيار الكلمات أو العبارات يجب أن يتم بعناية فائقة لأنه ليس كل منصت يتلقى ما نقول بنفس الفهم والوضوح الذي لدينا بحكم بيئته وثقافته ..وغيرها من عوامل. شاهدت أناساً عندما يريدون أن يتحدثوا عن نقطة معينة، يبدؤون من منتصف الموضوع كأن يقول «لقد تم الموضوع بخير» هو يفترض بأن المستمع على علم مسبق بالخبر، ولكن ليس بالضرورة أن يكون كذلك، فبعض الجمل تحمل أكثر من تفسير. حضرت دورة تدريبية لمدرب عربي محـــترف إلا أنـه كـان مصـراً على ترديد أمثـال عامـية في بلده

لتقريب الموضـوع للحضـور. فنـحن لم نفـهم اللهجـة ولا المعنى مما جعلنا نشعر بالملل وعدم القدرة على متابعة الإنصات لأن تلك الأمثال غير مألوفة لدينا ونراها غامضة. وكذلك الحال عندما يكتفي بالقول لشخص ما لقد «اشتريت سيارة» الأمر الذي قد يدفع بتساؤلات كثيرة لدى المنصت، مثـل: ما نـوع السيـارة؟ ما تاريخ صنعـهـا؟ هل هي رياضية، صالون، جيب.. ما لونها وهكذا؟ لذا فإن الغموض هو عائق ينبغي تجنبه لضمان حديث أكثر فهماً ووضوحاً.

العائق السابع

التحدث عن الذات

هل حدث وأن رأيت نفسك في مأزق إصرار محدِّثك على التحدث عن ذاته وقصصه البطولية؟ التحدث عن ذاتنا أكثر ما نجيده، وهو يفسر إصرار بعضنا بقصد أو أحياناً كثيرة من غير قصد على حصر الحديث في ذلك الموضـوع. قـابلـت شـخصـاً لموضوع مـعـين يخصني فرحب وقال لدي ساعة واحدة فقط، فوافقت واجتمعنا. قبل البدء بالحديث سألته عن عمله وإنجازات محددة عملها، فاسترسل يجيب عن كل ما سألت، و أدخلني في موضوعات مشابهة لم أسأل عنها، والغريب أنه لم يشعر بالوقت يمر فجلسنا قرابة ساعتين ونصف! وقد أجاب عن كل أسئلتي الرئيسية التي أتيت من أجلها في نصف الساعة الأخير! حتى لا يكون الحديث عن النفس مملاً للمنصت يتطلب أن يكون مختصراً وفي حدود السؤال أو الموضوع المطروح ويتجنب التوسع في الحديث عن الذات. ولنتذكر أننا عندما نتحدث عن أنفسنا، وإن كـان بتواضـع، يـظل ذلك أقـل تـأثـيراً من تحدث شخص آخر عنا أثناء غيابنا. حديث الآخرين عنّا أكثر قبولا ومصداقية .

العائق الثامن

النظر إلى الساعة

رغم أنها حركة روتينية، فإن نظر المنصت إلى الساعة يشتت ذهن المتحدث. تلك الحركة تطلق الكثير من التساؤلات في ذهن من يتحدث حول مدى رغبة منصته في تكملة الإنصات من عدمه. فالنظر إلى الساعة أثناء حديث شخص ما إليك يصعب تفسيره بغير أنك مللت أو غير مستمتع بما يقال.

أفضل طريقة ألا تنظر إلى ساعة معصمك بل انظر بشكل عابر إلى ساعة محدثك فذلك قد يوحي إليه بأنك معجب بساعته! وتجنب مطالعة الساعات المعلقة في الغرفة فهي لا تختلف عن النظر إلى ساعة معصمك!

هناك شعور داخلي لدى الإنسان ، تكون على مدى سنوات عمره، بأن نظر أحد ما إلى ساعة معصمه ليس له تفسير إلا أنها إحدى نظرات الفضول التي يرسلها الناس إلى شعره، ملابسه، حذائه، خاتمه ..الخ، ويندر أن تفسر على أنها نظرة للتأكد من معرفة التوقيت. فلنجربها!

العائق التاسع

الأسئلة الخاطئة

المنصت هو من يجعل الحديث مملا، وليس المتحدث! ذلك أن الأسئلة التي يوجهها المنصت للتوضيح أو الاستفسار تبعد المتحدث عن الموضوع الرئيسي إلى آخر ربما يكون مملاً. فعندما يسترعي انتباه المنصت شيء لدى المتحدث كملابسه أو ساعته فيقول مقاطعاً «ما شاء الله ... ترتدي ساعة جميلة من أين اشتريتها» «قد يدفع بعض المتحدثين إلى الاسترسال في الإجابة والإطالة أحياناً

كأن يشرح موقع المحل بكل تفاصيله والسعر والخيارات التي كانت متاحة لديه.. وما شابه ذلك من موضوعات تصرف المنصت عن تكملة الإنصات. وكما ذكرنا آنفاً إن توجيه الأسئلة التي تجعل الآخرين يتحدثون عن أنفسهم قد تطول وتمتد إلى ما لا يحمد السائل عقباه.

العائق العاشر
الصوت المرتفع

مهما كان الموضوع مهماً تبقى حقيقة: أن تناول الموضوع بصوت مرتفع جداً يسبب إزعاجا، وأحيانا رغبةً من المنصتين في إنهاء الحديث بأسرع وقت ممكن. ذات يوم سلمت على راكب أجنبي بجانبي عقب إقلاع طائرتنا المتوجهة إلى واشنطن من لندن، وبعد الإقلاع بثوان اهتزت الطائرة بشكل أخاف الركاب . نظرت إليه وقلت «يبدو أنها ستكون رحلة مخيفة!»، فضحك ثم سكت. بعد دقائق انهال علي بسيل من الأسئلة عن بلدي وسبب سفري وأمورٍ أخرى أحسبها شخصية وذلك بصوت مرتفعٍ أزعجني ومن حولي. باءت كل محاولاتي اللبقة لإسكاته بالفشل، واستمر على ذلك الحال حتى وصلنا إلى مطار دالاس! بعد وصولي وصفت لصديقي ما حدث، فابتسم وقال «هذه نتيجة التحدث إلى شخصٍ لا تعرفه على متن الطائرة». ما أردت قوله إن صوته المرتفع كان مدعاة لضجري ومصدر إزعاج للآخرين، فتمنيت لو أنه سكت حتى لا أنصت إليه.

العائق الحادي عشر
التجارب غير السارة

أن يقوم طفل بإحراجك أمام الناس بأسئلته المحرجة لا يعني أنك

يجب أن تتحاشى الإنصات للأطفال مستقبلا .[1] وكذلك الحال بالنسبة لمن يضيق ذرعاً عند الإنصات إلى زوجته أو إخوته. أعرف شخصاً بمجرد أن يدخل بنكاً أو مؤسسة حكومية ينطلق نحو أقرب رجل جالس على الكاونتر بحجة أنه يفضلهم على النساء «فهم أقل تحدثاً وتوسعاً في الموضوع» كما يقول. هذا الافتراض بني على تجارب سابقة غير سارة(Bad Experiences)، لكنه من غير المنطقي أن يكون مبدأً يحدد التعامل أو الإنصات مع (كل) هذه الفئات مستقبلاً سواء كانوا أطفالا أو نساءً أو جنسيات بعينها.

العائق الثاني عشر
التوهم بأن الإنصات ضعف

هناك اعتقاد شائع بأن «التزام الإنصات ضعف» مما يتسبب في دفع الناس إلى التقاتل على الدخول في أي نقاش وبأي ثمن. وتلك الفئة تعتقد، وأحيانا من دون أن تشعر، بأن المنصتين لا يعلمون شيئاً في حين أن الذين يمسكون بناصية الحديث هم أصحاب العلم ومن يتصدرون المجالس وتشرئب نحوهم الرقاب. في الحقيقة العكس هو الصحيح لأن من ينصت جيداً أثناء الحديث فإن فرصته لمعرفة ثغرات المتحدث أكبر من المتحدث، وبالتالي فإنه يضيف إضافة جديدة لم ينتبه إليها أحد من الجالسين فينصتوا له. وإن لم يجد ما يضيف فإن إنصاته كافٍ لزيادة معلوماته. إذاً فهل هناك شك في أن المنصتين لديهم معلومات أكثر من المتحدثين. الحل هو التخلص من هذا الاعتقاد الخاطئ وممارسة متعة الإنصات في خضم النقاشات لمزيد من الاستزادة العلمية النافعة.

1 الفصل الأخير من هذا الكتاب سيتوسع في الحديث عن كيفية الإنصات إلى الأطفال بشكل إيجابي.

اعتقاد شائع

كثير من الناس لا ينصت إلا عندما يكون الموضوع المطروح يهمه هو فقط وليس المتحدث، مثال ذلك عندما يقول لك شخص ما «لقد أثنى عليك فلان الفلاني أمس؟» لاشك في أنك ستلتفت إليه بلهفة، حتى وإن كانت على استحياء لمعرفة ما قاله شخص ما عنك.

اختبار قصير

إجابتك عن الأسئلة الثلاثة التالية ستزيد معرفتك بطرق الإنصات التي قد تقع فيها:

1) عندما تشعر بالضيق من زميلك في العمل، والذي تحاول جاهدًا بناء علاقة جيدة معه، كيف تنصت إليه؟

....

....

2) تخيل نفسك عندما يطلب إليك رئيسك إنجاز عمل ما، ولاتكون واثقاً من قدرتك على إتمامه بالشكل المطلوب، الأمر الذي يؤدي إلى جرك نحو إخفاء شعورك بعدم اقتناعك بالعمل المناط بك ، كيف تصف طريقة استماعك؟

....

....

3) كيف تصف حالة إنصاتك عندما يتسلل إليك الملل من نقاش أو اجتماع ما؟

....

....

تمرين عوائق الإنصات

هذا التمرين يساعدك على معرفة عوائق الإنصات، واختبار معلوماتك عن الفصل. كما توضح الجمل المذكورة طبيعة النقاشات العامة التي قد تؤثر على الإنصات الجيد.

ضع إشارة صح أو خطأ أمام العبارات التالية:

الجملة	✓ أم ×
1) الناس ينصتون باهتمام إلى ما يرونه ممتعاً ومهماً بالنسبة لهم	( )
2) الإنصات يكون سهلاً إذا قمنا بالتدريب المطلوب.	( )
3) الخبرة السابقة ومعرفة محدثنا تؤثران على ما نستوعبه	( )
4) الإنصات مهارة يمكن اكتسابها.	( )
5) معظم الناس لديهم مشكلة النفس القصير أثناء الإنصات، وعدم القدرة على التركيز طويلا على الموضوع المنصت إليه.	( )
6) المتحدث يتحمل المسؤولية الكاملة عن نجاح الاتصال بينه وبين المنصت.	( )
7) المنصت الجيد هو من يجعل عقله يقظاً لما يقال له.	( )
8) «التحدث» أهم من «الإنصات» في عملية الاتصال الشفهي.	( )
9) عندما يكون المنصت في حالة اضطراب نفسي فإن قدرته على الإنصات للمتحدث ستكون أقل.	( )
10) الحكم المسبق على ما سيقوله المنصت مطلوب لتحديد إنصاتنا من عدمه.	( )

قارن الإجابات الصحيحة أدناه بما كتبت.

10) خطأ

9) صح

8) خطأ

7) صح

6) خطأ

5) صح

4) صح

3) صح

2) صح

1) صح

اذكر 6 عوائق للإنصات من الاثني عشر عائقاً للإنصات المذكورة في هذا الفصل ثم ابدأ بتطبيقها في حياتك اليومية، ثم اختر 6 أخرى لتطبيقها في وقتٍ لاحق:

1...

2...

3...

4...

5...

6...



الفصل السابع

الإنصات والأطفال والهاتف

الإنصات والأطفال

إذا جذب طفلك أو أحد إخوتك خديك بكلتا يديه لكي تستمع إليه فذلك تأكيد عملي بأنك لا تحسن الإنصات إليه. هنا قد يتساءل البعض كيف أنصت إليه؟ فالإنصات للأطفال لا يطاق ويصعب المواظبة عليه في كل وقت.

أظهرت الدراسات العلمية أن الأطفال يلجأون إلى والديهم أولا للحصول على معلومات أو نصائح، في حين يلجأ المراهقون إلى أصدقائهم أو مصادر أخرى خارج نطاق العائلة.

وأظهرت دراسة أجراها باحثون في جامعة نورث كارولينا أن الأطفال الذين لم ينالوا قسطاً كافياً من الإنصات في المنزل، بمعنى أن آباءهم يتحدثون إليهم بمعدل يقل عن المتوسط أو الطبيعي، يكونون أكثر عرضة لإعادة مرحلة الحضانة مرة أخرى (الرسوب فيها)[1].

---

1 Adrew Wolvin/Carolyn Gwynn Coakley, *Listening* (Mc Graw Hill, Fifth Edition, 1996) Page 13.

لذا نجد أن قصورا في تنمية مهارة الإنصات لدى الأطفال في بداية حياتهم يؤدي إلى مشكلات في مراحل التعليم والاتصال في المستقبل.

وذلك يدعو الآباء والأمهات إلى الانتباه إلى أهمية ذلك بفتح قنوات الاتصال مع أطفالهم من خلال الإنصات إليهم. كم من طفل ضاعت مواهبه أو أصيب بانفصام شخصية، أو حتى عدم ثقة في النفس نتيجة أنه لم يجد آذاناً مصغية، وإن وجد فإنها تكون انتقائية أو مستهزئة أو ربما ضاحكة مما يقول. لكي لا نفوت على أنفسنا فرص اكتشاف مواهب أطفالنا وحاجاتهم وتفكيرهم، فلنحسن الإنصات إليهم.

وهذه بعض طرق الإنصات الإيجابي للأطفال:

المفاتيح الستة للإنصات الإيجابي للأطفال:

1) إظهار الاهتمام

إن عدم إظهار الاهتمام لما يقوله الطفل قد يؤدي إلى عواقب أسوأ من رفض الإنصات إليه. فالأطفال مخلوقات حساسة للغاية وتتمتع بدرجة عالية من قوة الملاحظة إذا ما قورنت ببعض البالغين. ولدى الأطفال حساسية شديدة تعينهم على معرفة تغير نبرة صوت محدثهم وكذلك تعابير وجهه، فمن السهل عليهم أن يكتشفوا التمثيل عليهم. لذلك فإن حديثنا مع الأطفال يجب أن يكون على قدر واضح من الاهتمام والحرص.

أحد الأصدقاء لديه أطفال متميزون، يتمتعون بدرجة عالية من الثقة بالنفس، ففي خلال حديثك معهم تشعر بأن من يحدثونك على قناعة تامة بأن محدثهم ألقى آذاناً مصغية لكل ما يقولون. والأغرب أن أفكارهم وتسلسلها تدور في إطار من المنطق والحكمة، وذلك بسبب أن الوالدين كانا يحدثانهم كأشخاص كبار، يستشيرانهم

في أمـور تنـاسب أعـمـارهـم وسنهم وينصـتـان بـاهـتـمـام إليهم. والدة طفل آخر في التـاسعة من عمره تقول إنـها لم تكن تعي «حقيقة مـايدور في ذهن طفلها خصوصـا في سن الثـالثة»، مشـيرة الى أنها اكتشـفت ذلـك بعـد سنـوات متـأخـرة، وتضيف: «لقد وجدت أن أشيـاءً كثيرة تـؤرق ابـنـي فـاقت مـا كنت أتصور، فـهو قلق بشـأن التلوث البيئـي، انقراض بعض الحيوانات، النفايات النووية، حوادث المرور، قيادة المدمنين للسيارات وغيرها، وكان يطرحها بشكل أسئلة ملحة»

2) التركيز على العينين والتعابير

التركيـز على عيـنـي الطـفل وتحولاتـه الانفعاليـة أمـر في غايـة الأهمية، حتى وإن كانت غير منطقية بالنسبة إلينا. على سبيل المثال إذا كان الطفل يتندر بقصة سكبه الماء على صديقه أثناء سرحانه، لا يقبل أن يعاقب بالصد عن الإنصات له أو بعدم الضحك أو تعزيره، وإنمـا يفضـل التجـاوب مع قصتـه والعيـش في قـالبهـا بـالنظـر إليها بمنظار الطفولة، ومحاولة إشعاره بأننا نستلطف حديثه ونأنس به. نحن هنا لسنا بصدد شرح كيفية الرد على السلوك غير المرغوب فذلك شـرحُ يطـول مقـامـه وإنما الإشـارة إلى كيفيـة قطـف ثمار الإنصات الإيجابي للطفل.

3) الإنصات حتى النهاية

إن محاولة مقاطعة الطفل تشعره بأن حديثه بات غير مرغوب فيه، وأن المتحدث يرغب في تغيير الموضوع الأمر الذي قد يدفعه لسلوك عدواني تجاه إخوته أو أصدقائه للفت الانتباه. لتجنب ذلك، يفضّل ترك المجال للطفل لكي يسترسل حتى ينهي كلامه.

4) ملاحظة إيماءات الطفل

تختلف إيماءات الطفل عن البالغين بشكل ملحوظ، فالبالغون يحرصون على أن تكون أعينهم أو جوارحهم معك أثناء طرحهم للأسئلة، في حين أن الطفل قد يسأل سؤالاً مهماً يؤرقه وهو يلعب بلعبته أو منهمك في مسلسل كارتوني من دون النظر إليك، ذلك لا يعني عدم أهمية السؤال بالنسبة له، لكنه سلوك طبيعيٌ يمارسه الأطفال، لذا يجب ألا نتجاهل الرد عليهم لمجرد أن جوارحهم لاتعكس أهمية الأسئلة التي يوجهونها إلينا.

5) تخصيص وقت للإنصات

مخطئ من يعتقد أن تخصيص «بضع ثوانٍ» للإنصات هو وقت كافٍ لكسب الطفل وإشعاره بجدية إنصاتنا إليه. وبمعنى آخر فالإنصات يحتاج إلى وقت أطول يصعب أن ينبئنا المتحدث بموعده. إن كنت خارجاً من المنزل بعجالة إلى موعد ما، وألح عليك طفلك لتخبره بموعد الذهاب إلى مدينة الألعاب الترفيهية مثلاً، فلا تغادر المكان حتى تجيب عن أسئلته، ويمكن استخدام تكتيكات ذكية تشغله بها كأن تقول سوف نذهب إلى المدينة الترفيهية إن شاء الله، وسآخذك إلى مكان آخر (مفاجأة) لن أخبرك به حتى أرجع. فور سماع الطفل لهذه الجملة سينشغل تفكيره عن الموعد بالتفكير بماهية المفاجأة المنتظرة.

6) التشجيع على الحديث

كلما سنحت لك الفرصة، شجع الطفل على الحديث، ثم أنصت إليه، ويكون ذلك بطرح أسئلة مثل : «تبدو فرحًا اليوم...هل كان تقديمك

جيداً في الاختبار؟...». «ملابسك متسخة قليلاً عند الأكمام ...يبدو أنك كنت جائعاً حقاً».

لا تغير الموضوع حتى ينتهي الطفل من حديثه بتفريغ كل ما يود قوله في موضوع معين، لأن الطفل بمجرد أن يشعر أنه انتهى من شرح نقطة معينة تؤرقه فإنه سيشعر ببعض الراحة، وما سيزيد هذه الراحة هو تفاعلنا معه عن طريق الإنصات.

كيف نشد انتباه الأطفال؟

إن أكثر ما يشد انتباه الأطفال هو الأسئلة القصيرة المفاجئة، بشرط أن تكون في صميم ما يهمهم. نرى ذلك عندما تسأل طفلاً عن شيء يحبه أو يلفت انتباهه، فهو سرعان ما يلتفت إليك بإنصات ظاهر، كأن تقول له في لحظات انشغاله «هل رأيت ما أحضرت لك ليلة البارحة؟...» أو «هل تعلم ما في يدي الآن؟..» «أين خبأت لك قطعة الشوكولاته.. ياترى؟» بعد طرح هذه الأسئلة يستحسن الاسترسال القصير مع الطفل حول موضوع السؤال ومن ثم الانتقال التدريجي إلى ما تريد قوله، مثلاً: «بالمناسبة.. وجدت كتابك على الطاولة فهل أكملت الواجب المنزلي؟...» أو «أراك فرحاً ... يبدو أنك أنهيت جزءاً من واجباتك المدرسية» وهكذا.

ومن وسائل شد الانتباه أسلوبٌ كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يمارسه وهو «السؤال الإرشادي»، بمهارة تمثلت في أحد أحاديثه المروية عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: «أتدرون من المفلس» قالوا: «المفلس فينا يا رسول الله من لا درهم له ولا متاع» قال رسول الله صلى الله عليه وسلم « المفلس من أمتي من يأتي يوم القيامة بصلاته وصيامه وزكاته ويأتي وقد شتم هذا

وقذف هذا وأكل مال هذا وسفك دم هذا وضرب هذا فيقعد فيقتص هذا من حسناته وهذا من حسناته فإن فنيت حسناته قبل أن يقتص ما عليه من الخطايا أخذ من خطاياهم فطرحت عليه ثم طرح في النار»[1]. ما يميز الحديث الوارد آنفاً هو أن السؤال الإرشادي إضافة إلى جذبه لانتباه المستمع بأسئلة إرشادية فإنه يملأ عقول المستمعين بأفكار عديدة يحسبونها إجابات، وفي هذا شحن وتحميس المستمعين على التفاعل مع المتحدث الأمر الذي ربما لا يكون كذلك عندما يتحاور المتحدث مع المستمعين بالطريقة العادية.

الإنصات المتعاطف مع الأطفال:

التعاطف مع حديث الأطفال يشعرهم بأهميتهم ويضفي عليهم شعوراً نفسياً مريحاً. التعاطف معهم يكون بالإنصات إلى دقائق الأمور بما فيها ما نراه تافهاً أو ساذجاً بنفس درجة تحمس الأطفال وتفاعلهم. علينا تذكر أن التركيز الجيد في ما يقوله الأطفال، يوصلنا إلى أصدق معلومات على صدق مشاعرهم، ويساعدهم على الفضفضة بما تكنه صدورهم.

الإنصات والهاتف

هل تعلم أن ابتسامتك خلف سماعة الهاتف يمكن أن يشعر بها محدثك من دون أن تشعر! لإثبات ذلك اسأل أحد أصدقائك أن يبتسم

1 رواه الترمذي، وقال: هذا حديث حسن صحيح.

فجأة خلال الحديث دون أن يعلمك مسبقاً وحاول التركيز على نبرة صوته، ستلاحظ تغيرًا في نبرة صوته نتيجة الابتسامة. وليست الابتسامة فقط ما يعرف من خلف سماعة الهاتف بل حتى التعبيرات الخفية كالتململ، والتأفف البطيء وغيرها من سلبيات وإيجابيات سيتطرق إليها هذا الفصل. آذاننا تتمتع بحساسية شديدة تكشف دقائق التصرفات التي ربما لا نلقي لها بالا.

ضعف السمع والقراءة

معلومة

قالت دراسة ألمانية «إن ثقل السمع أو الصمم مسؤول عن أكثر من 70٪ من حالات ضعف القراءة.»(صحيفة الشرق الأوسط، أغسطس 2003).

نظراً لقلة المراجع والدراسات العربية حول موضوع الإنصات والهاتف أجرينا دراسة ميدانية على مستخدمي الهاتف من الجنسيات العربية لمعرفة سلوكياتهم عند استخدام الهاتف كالإيجابيات والسلبيات، وسنستشهد بها على امتداد الصفحات المتبقية من هذا الفصل.



5 تكتيكات ليُنصت إليك عبر الهاتف:

1- الوقت المناسب

مهما كان الموضوع مهما، يبقى اختيار الوقت المناسب عاملاً رئيسياً يساعد المتصل به على الإنصات بشكل أفضل. قبل إجراء أي اتصال هاتفي لابد من النظر إلى الساعة ... هل الوقت

مناسب؟ إن كنت شاكاً، أجل مكالمتك إلى وقت أفضل. لا تنس ترديد عبارة «لن أطيل عليك».

الدراسة أظهرت أن 71٪ من العرب – مستخدمي الهاتف– ينزعجون من المكالمات التي تردهم في أوقات الراحة، في حين لا يواجه 6.9 ٪ أي مشكلة في تلقي الاتصالات في تلك الأوقات.[1]

2- فن الاختصار

تطبيق فن الاختصار في المكالمات الهاتفية مهم جداً، وذلك بتلخيص ردك أو فكرتك في جملة أو جملتين. استخدم كل مهاراتك اللغوية التي تعينك على ذلك، فمع مرور الوقت ستصبح مكالماتك مختصرة وواضحة الهدف، ومشجعة لمن يرى رقم هاتفك من خلال كاشف الرقم بأن يرفع السماعة للرد على اتصالك.

قال 56٪ من مستخدمي الهاتف إن المكالمات التي تردهم بشكل عام يمكن اختصارها إلى وقت أقل مما تستغرقه، في حين لم يتفق 10٪ منهم على ذلك. وعن أكثر مشكلة تواجههم، ذكر 50٪ من مستخدمي الهاتف أن الإطالة في الحديث هي المشكلة الرئيسية، إذ جاءت على رأس قائمة عن أربع مشكلات تواجههم.[2]

3- وضوح الهدف

قبل البدء بالمكالمة يفضل تحديد الهدف من الاتصال، حتى وإن كان الاتصال للسلام والاطمئنان إلى الحال، فنقول مثلاً «اتصلت للسلام..» لأن ذلك يعرف متلقي الاتصال بالغرض من المكالمة ويسهل عليه مهمة المتابعة والتفريق بين النقاط الرئيسة والفرعية. كما يذكرنا وضوح الهدف بغرضنا من الاتصال لكي لا «نشطح» بعيداً عنه.

---

1 محمد ابراهيم النغيمش، مجلة *ألو موبايل*، دراسة علمية: «عادات الإنصات عبر الهاتف لدى العرب»، سبتمبر 2003م.
2 مصدر سابق.

في سؤال عن أكثر ما يزعج مستخدمي الهاتف بينت الدراسة أن «عدم وضوح الهدف من الاتصال» جاء ثانياً باختيار 20٪ منهم.[1]

تقديم السمع على البصر

قال تعالى «والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئا وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون» (النحل 78)
لماذا قدم الله تعالى السمع على الأبصار والأفئدة؟

4- اختيار الموضوع

كيف نريد أن ينصت إلينا الطرف الآخر عبر الهاتف ونحن نتنقل به من موضوع ممل إلى آخر أكثر مللاً. ليس كل ما نجده ممتعاً من مواضيع يكون كذلك للطرف الآخر، لذا فإن أسلم طريقة هي اختيار الموضوعات التي تدور في فلك استمتاعه. والسؤال كيف نعرف إن كان الموضوع الذي نتحدث فيه ممتعاً أو يهم المنصت عبر الهاتف؟ الإجابة ببساطة هي... إذا استمر في إنصاته دون مقاطعات أو محاولات منه لتغيير الموضوع، فذلك قد يعطي ضوءاً أخضر لنا لمواصلة الحديث.

5- ترديد الاسم

أسماؤنا هي أكثر ما نحب سماعه، بجميع اللغات، وكذلك الكنية لها وقع إيجابي لأنها تشد الانتباه، كلما سرح من نحادثه.

السمع في القرآن

«وردت كلمة السمع ومشتقاتها مائة وخمساً وثمانين مرة بينما ذكرت كلمة البصر ومشتقاتها مائة وثمانيا وأربعين مرة.» (أ. د. سعود السبيعي، بحث «تلاؤم السمع والبصر في تعلم اللغات»، مجلة الإعجاز العلمي – العدد الثاني عشر، صفر 1423 هجري).

---

1 مصدر سابق

كيف تكون منصتاً جيداً عبر الهاتف؟

1- التركيز العميق

السمع هو الحاسة الوحيدة التي يعتمد عليها مستخدمو الهاتف، وهو ما يجعل مهمتهم أكثر صعوبة ممن يستخدمون حواس أكثر في وسائل الاتصال الأخرى كالمقابلات الشخصية، وعليه فإن التركيز العميق والجدّي فيما يقال هو السبيل لمعرفة ما يريد المتحدث قوله، ومن ثم الإنصات إليه بشكل إيجابي.

35 ٪ من مستخدمي الهاتف قالوا إن الخيال يسرح بهم أثناء إجراء المكالمات الهاتفية.[1]

2- ابحث عن الهدف

أحاديث الهاتف هي أحاديث قصيرة، لذا فإن محاولة البحث عن الهدف من الاتصال تعد أمرًا مهمًا للغاية، فالهدف هو البوصلة التي ترشدنا إلى الاتجاه الصحيح للمكالمة الهاتفية، وهو ما يضمن عدم انحرافها عن غرضها الأساسي.

3- تجنب المجاملة!

المجاملة المفرطة تحبط أي محاولة لاختصار المكالمات الهاتفية وتجعلها مملة للمستمع. كاتب هذه السطور عانى شخصيا لفترات طويلة من تلك المجاملة، فالبداية كانت صعبة إلى درجة أن البعض توقع أن هناك شيئا ما في داخلي تجاهه أو أنني مللت أو نحو ذلك، إلا أن المواظبة على هذا الأمر أظهرت أنني أفضل المكالمات الهاتفية المختصرة حتى أصبح البعض يسأل قبل الاتصال «هل أنت مشغول؟» «هل الوقت مناسب للتحدث؟».

---

1 مصدر سابق

4- لا تقاطع

الابتعاد عن المقاطعة مطلوب، فإضافة إلى سلبياتها المعروفة فإنها ستؤدي إلى إطالة المكالمة دقائق عدة وقد تؤدي إلى ملل المستمع، لأن مقاطعة المتحدث عبارة عن إيقافه عن تكملة جملته أو فكرته الأمر الذي يضطره إلى إعادة الفكرة مرة أخرى. على سبيل المثال لو كان في المكالمة الهاتفية الواحدة 3 إلى 4 مقاطعات واستغرقت كل مقاطعة دقيقة ونصف الدقيقة فإن مدة المكالمة ستمتد بطبيعة الحال من 4.5 إلى 6 دقائق إضافية، وهو بالتأكيد تضييع للوقت والمال خصوصاً لمن يستخدم هاتفه المتنقل (الجوال) !

5- لا تغيّر الموضوع

التقليل من التهرّب أو تغيير الموضوعات التي يختارها المتصل، أمر في غاية الأهمية فالموضوع الذي يختاره هو في الغالب ما يرغب في التطرق إليه، وإن أي محاولة لتغيير النقاش ستضطره إلى إعادتك إلى الموضوع مما يطيل النقاش.

الحاسة اليقظة !

السمع هو الحاسة الوحيدة التي تبقى شبه يقظة أثناء النوم. فالنائم لايشم رائحة الأكل المتسللة إليه من المطبخ، ولا يرى من يمر أمامه، ولا يتذوق طعم بقايا الأكل المحشورة بين أسنانه، ولكنه يفزع إن صرخ في وجهه أحد، لاسيما فزع الأم على بكاء طفلها.

الاجتماعات الهاتفية Conference Calls:

«الاجتماعات الهاتفية هي أسرع قطاع ينمو في مجال الاتصالات الهاتفية»[1] حيث أضحت أداة رئيسية في كثير من الشركات

1 Adrew Wolvin & Carolyn Gwynn Coakley, *Listening*, (McGraw-Hill, Fifth Edition,1996) Page 394.

والمؤسسات خصوصاً في عصر يزداد فيه عدد فروع الشركات، يومًا بعد يوم، على امتداد رقعة الكرة الأرضية. لكي نستعد لتلك النوعية من الاجتماعات سنذكر الصفات المطلوبة للإنصات الإيجابي.

صفات المنصتين المتميزين في الاجتماعات الهاتفية؟

شاركت في العديد من الاجتماعات الهاتفية ووجدت أن أكثر ما يميز المشاركين المتميزين من ناحية الإنصات هو النقاط التالية:

1- عدم التعليق إلا على المهم.

2- الحرص على الاختصار الشديد.

3- الالتزام بعدم المقاطعة.

4- حسن استخدام الإشارات التنبيهية «إحم» أو «آآآ» وغيرها مما يوحي بالرغبة في الحديث. في قنوات فضائية عديدة ينصت المذيعون إلى المتحدثين مع تجنب المقاطعات، وبمجرد أن يرغب المذيع في الحديث أو إنهائه فإنه يبدأ بترديد كلمة «نعم.. نعم..» وهي أصبحت عرفاً مؤدباً يذكر الضيوف بأن قائلها يريد إضافة نقطة أو التعليق .. وهكذا.

5- الحرص على أن يكون آخر المتحدثين حتى تكون مشاركته قصيرة بعدم تكرار ما قيل من نقاط.

6- متابع جيد، بحيث لا يفوته شيء من الاجتماع وألا يغادره إلا بتنبيه الرئيس نظرًا لطبيعته المكثفة والمختصرة، والمكلفة خصوصاً في المكالمات الدولية. أحد الزملاء كان كثير الأسئلة في اجتماع هاتفي لدرجة لافتة للنظر، فعقب انتهاء دوره توقع أن الدور سيأتيه بعد انتهاء دور باقي المتصلين في الاجتماع، وبالمصادفة ناداه رئيس الاجتماع ليسأله عن جزئية معينة فلم يرد، وانتظرنا، وبعد ما يقارب 20 ثانية حضر وقال: «أعتذر... أحضرت شيئا من الرف!».

الوقت والهاتف

بالفعل... نحن نستغرق وقتاً لا يستهان به عبر الهاتف، فهناك 88 ٪ من مستخدمي الهاتف يتراوح متوسط مدة مكالماتهم الواحدة ما بين 1–30 دقيقة، في حين يستغرق أكثر 12٪ مدة 31 دقيقة فما فوق للمكالمة الواحدة في المتوسط، كما أشارت الدراسة[1]. لو افترضنا، تحفظيّا، أننا نستغرق 6 دقائق في كل مكالمة ونجري ما معدله 20 مكالمة في اليوم، فذلك يعني أننا سنقضي (120 دقيقة) ساعتين كاملتين، وهو وقت لا يستهان به يضيع هدراً علينا وعلى الآخرين!

الهاتف والأصدقاء

تقول الأديبة الكويتية ليلى العثمان في مقال «الرفق بالوقت» عن تضييع الوقت من خلال الهاتف[2]: «أما اتصالات الهاتف فإنها حنفية أخرى لإهدار الوقت، فمثلا يتصل بك أحدهم أو إحداهن [الأصدقاء]، يأكل نصف الوقت بالسؤال المكرر الممل «ها.. شلونك..وشلونك بعد! وشخبارك؟ وشمسوي[3] بعد» ولايتفضل بالدخول إلى الموضوع إلا حين تشعره بنبرة من صوتك أنك تضيق بمقدمته الممطوطة لكنه يفاجئك ببرود عجيب: «ها عرفتيني؟» فتعتذر أن سمعك يخونك أحياناً بتحديد الصوت، تناشده أن يختصر الوقت ويعلن عن نفسه، فيصر على أن يتلذذ بامتحان ذاكرتك: «لأ... لازم تفكر، تذكر زين، ما يصير تنسى صوتي» وبعد أن تكاد روحك تطلع، وتضطر أن تهدده بأدب أنك مجرد عابر لقيك ذات يوم وسلم عليك، أو واحدة لقيتك في بيت إحدى صديقاتك».

---

1 محمد إبراهيم النغيمش، مجلة *ألو موبايل*، دراسة علمية: «عادات الإنصات عبر الهاتف لدى العرب»، سبتمبر 2003م.

2 ليلى العثمان، مقال *«الرفق بالوقت»*، جريدة القبس، عدد 10686، 15 مارس 2003م.

3 «شمسوّي»: باللهجة الخليجية تعني كيف حالك؟

هل أنت متحدث جيد يجذب اهتمام المنصتين؟

حل التمرين التالي يعرفك بقدرتك الحقيقية على جذب انتباه المستمعين إليك من عدمه. أجب عن كل الأسئلة التالية، ثم اقرأ ما يليها من تعليمات.

الأسئلة	دائما	أحيانا	إطلاقا
1 – عندما أبدأ بالحديث في موضوع ما، يكون لدي فكرة مسبقة عن ما سأقوله للآخرين.			
2 – عندما أتحدث أستخدم ملامح وجهي بشكل يشد انتباه المنصت إلي.			
3 – أتحاشى التطرق إلى أحاديث شخصية «جدا» عن الآخرين لتفادي إحراجهم وانصرافهم عن الإنصات.			
4 – أحرص على طرح الأسئلة التي تدفع الآخرين إلى المشاركة في حديثي.			
5 – لا أستخدم كلمات نابية أو غير أخلاقية عندما أكلم المنصت.			
6 – أحاول التحدث عن مواضيع تهم المنصت.			
7 – أحرص على إيصال رسالة إيجابية عن أسلوبي في الكلام،			
8 – حديثي للآخرين هو مزيج من الوضوح و الدقة.			
9 – في العمل، أحرص على أن يكون أسلوبي رزينا وملائما للشخص الذي يستمع إلي.			

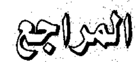
إذا كانت جميع إجاباتك «دائما» لكل العبارات السابقة، فذلك قد يكون مؤشراً على قدرتك على جذب انتباه المستمعين. أما إذا كانت إجابتك «أحياناً أو إطلاقاً» لأي من العبارات، فأنت بحاجة إلى تطوير قدرات التحدث لديك لتجذب انتباه الآخرين إليك، لا تقلق فدورات الإنصات وتطوير الذات ستعينك على ذلك بإذن الله.

الخاتمة

آمل أن يحوز هذا الكتاب المتواضع رضا القارئ الكريم، ويضيف ولو شيئاً يسيراً إلى رصيد المكتبة العربية الزاخر.

كما أرجو أن يلفت موضوع الإنصات نظر المهتمين للتعمق فيه، وترميم قصوري في تناوله، وكلي أمل أن يأخذ المسؤولون في وزارات التعليم في الدول العربية أهمية الإنصات مأخذ الجد بتطبيقه في مناهجنا، فنحن في أمس الحاجة إليه، ليفهم بعضنا بعضًا وما يدور حولنا في أرجاء المعمورة.

والحمد لله رب العالمين،،



المراجع العربية

• الإدراك الحسي البصري والسمعي، دكتور/السيد علي سيد أحمد ودكتور/ فائقة محمد بدر، (مكتبة النهضة المصرية، الطبعة الأولى، 2001).

References المراجع الأجنبية

- *Listening,* by Andrew Wolvin and Carolyn Gwynn Coakley
- *How to Talk So Kids Will Listen& Listen So Kids Will Talk,* by Adele Faber and Elain Mazlish.
- *The Art of Talking So That People Will Listen,* by Paul W. Swets
- *Listening The Forgotten Skill,* by Madelyn Burley-Allen
- *The Art of Winning Conversation,* by Morey Stettner
- *The 7 Habits of Highly Effective People,* by Stephen R. Covey
- *Body Language, by Allan Pease.*

البريد الإلكتروني للمؤلف:

mohammed@nughaimish.com

الرسوم الكرتونية: بريشة الفنان المبدع / ماهر حسن رشوان

طبع في دولة الكويت



حُسن الإنصات..
صفة القائد الفعال والمدير المتميز
وهو جسر محبة يوصلنا إلى قلوب الناس

التقريظ في الكتاب:

«الكتاب شائق وجميل وذو أسلوب علمي مبسط، يجعله جديرا بالقراءة والاحترام».

– صحيفة القبس

«كتاب رائع في موضوعه، ألفه شاب مبدع، تميز في طريقة طرحه وترتيبه، ويركز على مجال يساهم في صقل الشخصية القيادية وتنميتها».

– د.طارق السويدان

كاتب ومدرب متخصص في الإدارة

«الإنصات هو الفضيلة الغائبة في حضارتنا ومع انتشار ثقافة الفضائيات وثقافة صراع الديكة تبدو الحاجة ماسة إلى كتاب يعالج قضية الإنصات. الإنصات فضيلة ونعمة وهذا الكتاب يحاول أن يعلمنا كيف ننصت!!»

– د. أحمد الربعي

وزير التربية والتعليم العالي الأسبق بدولة الكويت

«أسهب مؤلف الكتاب .. في تعريف الإنصات وأنواعه وأهميته في العمل والمنزل والتعلم .. وضمنه تطبيقات وتمارين عملية مقترحة».

– صحيفة الشرق الأوسط

«الكتاب محاولة ذكية وناجحة، ولعلها رائدة في المكتبة العربية، لاكتشاف طرق الذهاب إلى الآخر».

– سعدية مفرح

شاعرة وكاتبة

«The author had an in-depth insight on how to grab the reader's attention and make reading an extremely easy activity to do»

- The Daily Star صحيفة الديلي ستار

«الكتاب جديد في فكرته، متميز في طرحه.. وهو من الإصدارات المهمة».

– صحيفة الرأي العام

«يتطرق هذا الكتاب إلى قضايا حياتية معاشة على الدوام، تتعلق أساسا بالقدرة على الاتصال والتواصل بين الناس، عبر قنوات إنسانية من الانسجام والتفاعل والوعي، والاحترام المتبادل.»

– مجلة سيدتي

محمد إبراهيم النغيمش

- كاتب متخصص في الإدارة.
- عضو جمعية الإنصات الدولية ILA.
- كاتب زاوية أسبوعية بجريدة القبس الكويتية بعنوان "الإدارة وتطوير الذات".
- قدم دورات عديدة في فن الإنصات.

كتاب إدارة / ت